وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة منتوري – قسنطينة

كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية

قسم علم المكتبات

الرقم التسلسلي:.............

رقم التسجيل:...............

استخدام الخدمات المكتبية الإلكترونية من طرف الأساتذة والباحثين:
دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية جامعة منتوري ـ قسنطينة

مذكرة لنيل شهادة ماستر في علم المكتبات

تخصص تكنولوجيا جديدة وأنظمة المعلومات

من إعداد الطالبتين:

صدقي وسيلة

عوشاش أسماء

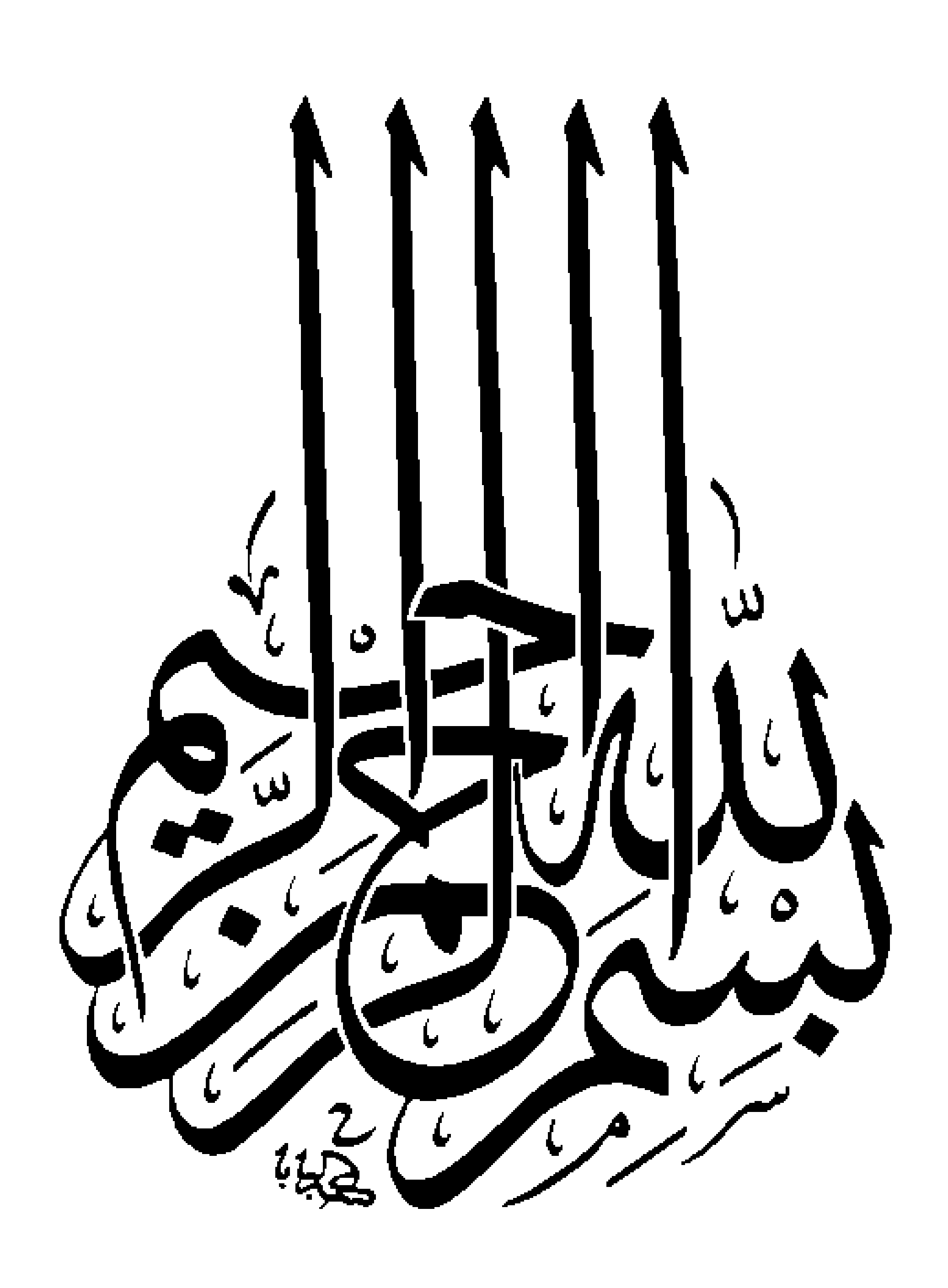
بإشراف الأستاذ:

د.غانم نذير

لجنـــة المنــــــاقشــــــــــــة:

أ.د. غانم نذير	مشرفا ومقررا	جامعة منتوري – قسنطينة
أ.د.بطوش كمال	مناقشا	جامعة منتوري – قسنطينة

السنة الجامعية 2011/2010


بسم الله الرحمن الرحيم

شكر و تقدير

الحمد والشكر لله عزوجل الذي أعاننا على إتمام هذا العمل المتواضع.

الشكر لله العلي القدير على أن وفقنا في تسديد خطانا،وله الحمد حتى يرضى وله الحمد إذا رضي وله الحمد بعد الرضى وله الحمد على كل حال.

و كل الشكر و التقدير للأستاذ الفاضل د.غانم نذير لموافقته الإشراف على هذا البحث وما بذله من جهد ووقت و صبر،وعلى كل ماقدمه لنا من مساعدة وتوجيهات قيمة.

كما لا يفوتني أن أشكر كل من ساعدني من قريب أو بعيد في إنجاز هذا البحث.

الإهداء

إلى سر وجودي على وجه البسيطة إلى من ينتظر مني الكثير قرة عيناي والديا الكريمين أطال الله في عمرهما

إلى روح جدي وجدتي رحمهما الله ،إلى كل العائلة صغيرا وكبيرا.

إلى سند ظهري وورود قلبي أختي منال و أخواتي : زكرياء،رمزي،أيوب،

إلى كل العائلة أخوالي وخالاتي كل بإسمه.

إلى من كان سند لي و لم يبخل علي بعطائه إليك حمزة.

إلى الصديقة و الأخت و الحبيبة التي قاسمتني هذا العمل و التي تقاسمت معها الحلو والمر خلال خمس سنوات, إليك يا من تمسح دمعي حين تبكي عيوني, إليك يا شهد العسل, إليك يا قرة العين, إليك يا " "وسيلة"

إلى من سيحول بيني وبينهن الدهر فيفرقني عنهن بعد لقاء طويل عشناه بحلوه ومره في الحياة الجامعية: وسيلة، صليحة ،أمينة،حنان.

إليكم جميعا يا زميلاتي و زملائي دفعة ماستر 2011

إلى كل من ذكرهم قلبي و نسيهم قلمي.

إلى كل من يعرفني

اهدي ثمرة جهدي وأسأل الله أن يجعل ذلك في ميزان حسناتهم

أسماء

الإهـــــــــــــــداء

كل شجر له مطر يسقيه، مل فقير له رب يغنيه، كل طفل له أم تحميه إليك أمي الغالية يا من سهرت لأنام وشقيت لأتعب و تعبت لأرتاح.

إلى الذي وهبني من الحياة سحرها و من الورود عطرها إليك أبي العزيز يا من كافحت لتعليمي إليك يا رمز الطيبة و السماحة و الحنان أهدي عملي هذا .

حفظكما الله و أطال في عمركما أدامكما تاجا فوق رؤوسنا.

إلى أفنان شجرة العائلة كبيرها و صغيرها .

إلى خالي العزيز سليم و زوجته الغالية منيرة

إلى أختي الكبرى و زوجها و إبنهما كتكوت المترل "**bibou**".

إلى إخوتي الأعزاء محمد و يوسف، إلى أخواتي الأحباء أسماء، أحلام، نانو ، سوسو.

إلى من غمرني بعبارات و معاني المحبة و الصدق و الوفاء إلى الغالي "إبراهيم ".

إلى من يحملن معنى الصداقة الحقيقية، إلى التي تقاسمت معها أفراحي و شاركتني أحزاني إلى صديقتي و أختي و حبيبتي أسماء إليك يا من تقاسمت معي أعباء هذا العمل المتواضع.

إلى من يطمئن لهن قلبي ، و ترتاح لهن روحي إلى من أنسينني وحدتي في حياتي الجامعية إليكن: أمينة، أسماء حنان ،صليحة، حنونة.

إلى دفعة الماستر **2011** بصفة عامة و تخصص تكنولوجيا المعلومات بصفة خاصة كل بإسمه.

إلى كل من ذكرهم قلب و لم يذكرهم قلمي.

إلى كل هؤلاء أهدي ثمرة جهدي.

وســـيـــلة

قائمة المختصرات

ISO:International Standard Organisation.

OPAC:Online Public Access Catalog.

PDF:Portable Document Format.

UMC:Universités Mentouri Constantine.

WWW:world Wide Web.

CD_Rom:compact disk read only memory.

فهرس المحتويات

الفصل الثالث :الخدمات المكتبية الإلكترونية و إستخدماتها في المكتبات الجامعبة.

الملاحق.

دليل المقابلة.

إستمارة الإستبيان الموجه للمكتبيين.

إستمارة الإستبيان الموجه للأساتذة و الباحثين.

الملخص باللغة العربية.

المقدمة

مــــقـــــدمـــــــــة:

عملت المكتبات الجامعية كغيرها من المؤسسات الأخرى بمختلف أنواعها وعلى اختلاف قطاعاتها على إدخال تكنولوجيا المعلومات لتفعيل وتحسين طرق تسييرها، وتحسين الخدمات التي يقدمها،بل يمكن الذهاب إلى القول بأنها معينة أكثر من غيرها بضرورة اعتماد هذه التكنولوجيات الحديثة، نظرا لطبيعة المهام التي تضطلع بها،والدور الذي تلعبه في تحقيق الأهداف البحثية والتعليمية للجامعة، ومواكبة التطورات التي تحدث في كل الميادين العلمية التي تغطيها، وكذا دراسة سبل تطبيق هذه التكنولوجيات لتقديم أحسن خدمة ممكنة.

ومن المعروف في هذا السياق بأن الإستعمال الواسع لهذه التكنولوجيات من طرف المكتبات الجامعية، وارتباطها الوثيق بشبكات المعلومات، وبخاصة شبكة الأنترنت التي فتحت مجالات وأفاق جديدة للمكتبات لتحسن خدماتها وتوسيع نطاق الإفادة منها لتتجه إلى فئات أخرى خارج الإطار ما يصطلح عليه بالمجتمع الجامعي. وهذا بفضل تقنيات الإتصال عن بعد. أدى هذا الاستعمال المكثف إلى ظهور منطقي لنوع جديد من الخدمات يتمثل في الخدمات الإلكترونية التي تعتبر كتتويج للإستعمال الأمثل للتكنولوجيات الحديثة من طرف المكتبات.

ومن هذا المنطلق، أصبحت قضية دراسة حجم المجهودات المبذولة من طرف مكتباتنا الجامعية في إقتناء التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والإتصال تطرح نفسها بشدة، بالإضافة إلى كيفية إستفادتها وإستغلالها لهذه التكنولوجيات-إن وجدت – و مدى ترجمة هذه الإفادة إلى خدمات مميزة تسمح بمواجهة إحتياجات المستفيدين التي تتنوع و تتعدد بإستمرار.

إذ أن الأمر لا يتعلق بإكتساب التكنولوجيات الحديثة فحسب، و إنما يتعلق بكيفية استعمالها و توظيفها لتحقيق أهداف المكتبات الجامعية كمؤسسات توثيقية تلعب دورا مركزيا في العملية البحثية و التعليمية التي تضطلع بها الجامعة ، و تقديم خدمات جديدة تتلائم مع طبيعة الإحتياجات التي يبديها المستفيدون.و علاوة على ذلك ، فقد أصبح من الضروري اليوم إعطاء إهتمام و عناية أكبر إلى الوسائط و الوثائق الإلكترونية الحديثة ، و ضرورة إدماجها كمواد مكتبية أساسية تعتمد عليها المكتبات في تقديم خدمات مع دراسة حجم و طبيعة الحاجة إلى هذا النوع من الوثائق لدى المجتمع الجامعي.و من ثم ،الخروج بطريقة عمل واضحة المعالم ،

مبنية على معطيات واقعية تسمح لنا بطرح إقتراح سياسات و مناهج موضوعية لتصميم نمادج لعرض خدمات إلكترونية تتجاوب مع المتطلبات الحالية و المستقبلية.

و من ثم، فإن إشكالية هذه الدراسة تتمحور حول مدى تقديم هذا النوع من الخدمات "الخدمات الإلكترونية" من طرف المكتبات الجامعية ، و قياس حاجة المستفيدين إليها في ظل المتغيرات التكنولوجية التي تفرض نفسها على الجامعة كمؤسسة بحثية و تعليمية على حد السواء .

و انطلاقا مما سبق نحاول معالجة هذه الإشكالية من خلال هذه الدراسة "استخدام الخدمات المكتبية الإلكترونية بالمكتبات الجامعية من طرف الأساتذة و الباحثين ": دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ،بمدينة قسنطينة.

و لتحقيق هذا الغرض، طبقت هذه الدراسة على عينتين تتكون الأولى من 14 مكتبيا و الثانية 102 أستاذا و باحثا بكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ،بمدينة قسنطينة.

و اشتملت على أربعة فصول توزعت على الشكل التالي:

الفصل الأول:خصص لتوضيح مختلف الجوانب المنهجية للدراسة ،ممثلة في إشكالية الدراسة و فرضياتها و تساؤلاتها و أهميته و أهدافها ،و أهم المفاهيم المستخدمة في الدراسة ،بالإضافة توضيح منهجها و الأدوات المعتمدة في جمع بيانات الدراسة الميدانية و كيفية توظيفها.

الفصل الثاني: و قد تناولنا فيه موضوع خدمات المكتبات الجامعية في ظل تكنولوجيا المعلومات ،خدمات المعلومات ،تعريف الخدمة المكتبية مع تبيين خصائصها ،عناصرها و أهدافها فضلا عن دوافع استخدام هذه الأخيرة في المكتبات الجامعية. كما تطرقنا في هذا الفصل إلى المكتبات الجامعية في خضم الثورة المعلوماتية و أهم التحديات التي تواجهها.و في الأخير قمنا بعرض مفهوم المكتبة الهجينة كنموذج للتعايش بين الخدمات المكتبية الجامعية .

الفصل الثالث: تطرقنا فيه إلى تعريف الخدمات الإلكترونية و دوافع تقديمها بالمكتبات الجامعية ، بالإضافة إلى مفهوم الخدمات المكتبية الإلكترونية مع إبراز أنواعها وصولا إلى تكوين المستفيدين على استخدام هذه

الخدمات و المصادر الإلكترونية ،بالإضافة إلى دور البرمجيات الوثائقية في تقديمها .و في الأخير قمنا بعرض مهام المكتبي في سياق الخدمات المكتبية الإلكترونية.

الفصل الرابع: تطرقنا فيه إلى الخدمات المكتبية الإلكترونية بكلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية بمدينة قسنطينة،من خلال التعريف بهذه المؤسسة و بمكتبتها ،و محاولة تحليل و تفسير نتائج الإستبيان الموجه لعينة المكتبيين التابعين لها ، وفق محاوره الثلاثة التالية :

المحور الأول: مهام المكتبي داخل المكتبة.

المحور الثاني: الوثائق و الأوعية المتاحة من طرف المكتبة و الفئات المستفيدة منها.

المحور الثالث: الخدمات المكتبية الإلكترونية المقدمة من طرف المكتبة.

كما تطرقنا فيه إلى استعمال الأساتذة و الباحثين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية للخدمات المكتبية الإلكترونية ،من خلال محاولة تحليل و تفسير نتائج الاستبيان الموجه لعينة الأساتذة و الباحثين التابعين لها ، وفق محاوره الثلاثة التالية :

المحور الأول:الخدمات الإلكترونية و مردودية استخدامها على الأساتذة و الباحثين.

المحور الثاني: توجهات الأساتذة و الباحثين نحو استعمال الخدمات المكتبية الإلكترونية.

المحور الثالث: تأثير التخصص على استخدام الخدمات المكتبية الإلكترونية.

كما تعرضنا إلى النتائج العامة للدراسة الميدانية، و نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات و كختام للدراسة وضعنا بعض الإقتراحات.

و قد تمثلت أهم الصعوبات التي واجهتنا في هذه الدراسة:

ـــ الحجم الكبير لعينة الأساتذة و الباحثين.

ـــ تلقي صعوبة في استرجاع الاستبيان،مقارنة مع ضيق الوقت مما أدى إلى استغراق وقت كبير لإنجاز هذه الدراسة. و في الأخير نجدد الشكر و العرفان إلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد في إتمام هذا العمل المتواضع.

الفصل الأول

1- أساسيات الدراسة: تناولنا فيها أهم عناصر الفصل المنهجي

1-1 الإشكالية:

لم يعد هناك أدنى شك في أن تقدم الشعوب وإزدهار المجتمعات تتوقف على مدى مسايرة مؤسساتها التعليمية عامة والجامعية خاصة لأحدث التطورات في المجالات التعليمية،فكلما أولت الجامعة إهتماما خاصا لتنوع خدماتها ورصيدها المعرفي كلما نجحت في تأدية رسالتها.

كما تلعب تكنولوجيا المعلومات الحديثة دورا هاما في تدعيم البحث العلمي وبالتالي تقف الجامعة أمام حتمية توفير كل التسهيلات أمام الباحثين ومن بينها ــ كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية ــ بجامعة متنوري قسنطينةــ بكل الوسائل والتقنيات الحديثة والمستلزمات الضرورية لذلك.إذ يحقق تطبيق الخدمات الإلكترونية في المكتبات ومراكز المعلومات العديد من المزايا التي تعود بالضرورة على مجتمع المستفيدين فقد ساعد استخدام الحاسبات الآلية الإلكترونية في تطوير وتحسين العمليات الفنية والخدمات المقدمة بالإضافة إلى تقديم خدمات جديدة لم تكن موجودة من قبل.فما مدى تطبيق مختلف الخدمات الإلكترونية بمكتبة الكلية؟وهل يعتمد الأساتذة والباحثين على الخدمات المكتبية الإلكترونية أم التقليدية في إنجاز البحوث والدراسات العلمية؟هذا هو الإشكال الرئيسي الذي يدفعنا لدراسة هذا الموضوع.

1-2 أهمية الدراسة:

يستمد هذا البحث أهميته من المنطلقات التالية:

1ــ إنعكاسات التطورات التكنولوجية على المكتبات الجامعية في وظائفها وخدماتها.

2ــ واقع المكتبات الجامعية الجزائرية في البيئة المعلوماتية الجديدة.

3ــ تشخيص مشاكل وقصور المكتبات التقليدية عن تلبية الإحتياجات للمستفيدين في ظل الزخم المعرفي والتطورات الراهنة التي تعرفها الساحة الدولية.

4ـــ جلب إهتمام المعنيين إلى ضرورة الإهتمام بالمكتبات الجامعية بإعتبارها الأساس الذي يستند عليه في إنجاز البحوث والدراسات العلمية.

5ـــ هذه الدراسة تعرف بالخدمات المكتبية الإلكترونية من خلال عرض خصائصها وأنواعها ودوافع تقديمها بالمكتبات الجامعية لما لها من أهمية.

1ــ3 أهداف الدراسة:

إن هذا البحث يسعى إلى تحقيق جملة من الأهداف نوجزها فيما يلي:

1ـــ إبراز ضرورة الإهتمام بتطوير المكتبات تماشيا مع متطلبات الساعة لمواجهة التحديات التي تفرض نفسها سواءا على الجامعة أو المكتبات.

2ـــ الوقوف على واقع إستعمال المكتبات لتكنولوجيا المعلومات الحديثة ومدى تأثير ذلك على خدماتها.

3ـــ التعرف على إحتياجات الأساتذة والباحثين ـــ بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية ـــ لإستعمال الوثائق والخدمات الإلكترونية ومدى تلبية المكتبة لهذه الإحتياجات.

4ـــ تغطية النقص الموجود في الدراسات السابقة الخاصة بموضوع البحث ودراسة الجوانب الغير متعرض لها.

5ـــ تجسيد واقع المكتبات الجامعية الجزائرية والتحديات التي تواجهها.

1ــ4 تساؤلات الدراسة:

و لدراسة الإشكالية المطروحة قمنا بوضع جملة من التساؤلات التي قد تساعدنا على جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات حول الموضوع وقد جاءت التساؤلات كمايلي:

1- هل تحتوي المكتبة على مختلف المصادر و المراجع الإلكترونية أم الأوعية الورقية التقليدية فقط ؟.

2- هل يعتمد الأساتذة و الباحثين على التطبيقات التكنولوجية و الخدمات الإلكترونية داخل المكتبة أم يفضلون الخدمات التقليدية؟

3ـــ ما هي الخدمات المكتبية الإلكترونية؟ ماهي أنواعها؟ وما دوافع استخدامها بالمكتبات الجامعية عامة؟

4ـــ ماهو دور الوثائق والخدمات الإلكترونية في تطوير الخدمة المكتبية المقدمة من طرف المكتبات الجامعية؟

5ـــ مامدى تأثير الاعتماد على الوثائق والخدمات الإلكترونية على الجوانب التنظيمية والفنية للمكتبات الجامعية؟

6ـــ ماهي الوثائق الأكثر طلبا و إستعمالا من طرف الأساتذة والباحثين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بمدينة قسنطينة؟

7ـــ هل تتناسب الخدمات المكتبية المقدمة من طرف مكتبة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بمدينة قسنطينة؟

1ـــ5 فرضيات الدراسة:

للفرضيات دور أساسي في أي بحث علمي فهي تضفي مزيدا من المصداقية للنتائج كما أنها تعد حلقة وصل بين جانبي الدراسة إضافة إلى أنها الإطار المنظم لتحليل وتفسير النتائج،واعتمادا على المبادئ والأساليب التي تتسم بها عادة الدراسات العلمية حاولنا معالجة الإشكالية المطروحة للحصول على نتائج موضوعية في نهاية البحث وذلك من خلال الفرضيات التالية:

1ـــ تعمل مكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية جاهدة في تطوير خدماتها وذلك من خلال مسايرتها للتكنولوجيا الحديثة.

2ـــ معظم الأساتذة والباحثين يعتمدون على الخدمات المكتبية الإلكترونية نظرا لتماشيها مع احتياجاتهم العلمية والبحثية.

3ـــ يؤثر التخصص على الخدمات الإلكترونية المقدمة بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية .

2- المنهج المستخدم في الدراسة الميدانية:

اعتمدنا في الجانب الميداني للدراسة، على المنهج التحليلي الوصفي من خلال تجميع و تنظيم النتائج المحصل عليها بعد توزيع الاستبيان على كل من عينة المكتبيين والأساتذة الباحثين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، مع تحليلها والتعليق عليها ومحاولة تفسيرها و إبداء الرأي فيها.

3ـــ الدراسات السابقة:

ـــ هي دراسة للباحث غانم نذير و الموسومة:" الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة نموذجا"[1]. وهي دراسة مقدمة للحصول على دكتوراه العلوم في علم المكتبات حيث تناول الباحث موضوع الخدمات الإلكترونية وعلاقتها بالتطورات المختلفة.

وقد تناولت الدراسة في جانبها الميداني جزءا من موضوع دراستنا والمتمثل في الخدمات المكتبية الإلكترونية بشكل عام بالإضافة إلى تعددد أتواعها وخصائصها.وخلصت الدراسة في نتائجها المتعلقة بهذا المحور بأن معظم الأساتذة الباحثين يعتبرون بأن هذه الخدمات دور كبير في تنمية القدرات العلمية والبحثية.

دراسة الباحث بن سبتي عبد المالك الموسومة: "تكنولوجيا المعلومات أنواعها، ودورها في دعم التوثيق والبحث العلمي:جامعة منتوري قسنطينة نموذجا". وهي دراسة مقدمة للحصول على دكتوراه الدولة في علم المكتبات بقسم علم المكتبات بجامعة منتوري قسنطينة 2002. حيث تناول الباحث موضوع تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بالتطورات المختلفة[2]، والتجهيزات والبرمجيات وخدمات المعلومات والمهن المعلوماتية. وقد تناولت الدراسة في جانبها الميداني جزءا من موضوع دراستنا والمتمثل في محور التبادل الإلكتروني للمعلومات بين الباحثين، حيث مكننا من معرفة مستويات إعتماد الأساتذة بجامعة منتوري قسنطينة على وسائل الإتصال الإلكترونية بشكل عام بتداول المعلومات فيما بينها، وقد خلصت الدراسة في نتائجها المتعلقة بهذا المحور بالذات إلى أن هناك إتجاه واضح نحو إستخدام وسائل الإتصال الحديثة، من خلال الإهتمام المتزايد للأساتذة بشبكة الإنترنت و ما تمكنه من إمكانيات كبيرة في إسترجاع المعلومات بالطرق الإلكترونية، كما خلصت الدراسة إلى أن البريد الإلكتروني يغتبر من أكثر وسائل الإتصال الإلكترونية إستعمالا من طرف الأساتذة المستجوبين.

1-غانم،ندير: الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية.مؤسسات التعليم العالي نمودجا جامعة منتوري قسنطينة. .قسم علم المكتبات.أطروحة لنيل [1]هادة دكتوراه العلوم في علم المكتبات.2010. ص 122

1-بن السبتي، عبد المالك.تكنولوجيا المعلومات أنواعها ، و دورها في دعم التوثيق و البحث العلمي: جامعة منتوري قسنطينة نمودجا.أطروحة لنيل شهادة دكتوراه دولة .علم المكتبات قسنطينة، 2002.ص 316

المكتبات في مجتمع المعلومات:

وهو كتاب صدر للأستاذ الدكتور عبد اللطيف صوفي سنة 2003 ويتكون من ثلاثة فصول تناولت المكتبات في مجتمع المعلومات مع تركيز الفصل الثالث على المكتبات بين التقليد والتجديد والمعلومات الإلكترونية[1] و كذلك التحديات التي تواجه المكتبات الجامعية كالانترنت والتكوين والخدمات إضافة إلى الوسائط المتععدة والدوريات الإلكترونية و الأطروحات على الخط.

ويرى الدكتور صوفي أن إستخدام التكنولوجيا المتطورة في المكتبات ومراكز المعلومات إنما يزيدها قوة وتأثيرا و صلابة وأن إستخدام شبكة الأنترنت و الأقراص المدمجة والوسائط المتعددة في المكتبات و غيرها من مصادر إليها سيؤثر بوضوح على المهنة المكتبية و يضعها ووسائط المعلومات الإلكترونية فضلا عن الفهارس الآلية وما أمام تحديات كبيرة وهذا ماأكده الدكتور صوفي في الكتاب نفسه "ص179 "حيث ذهب إلى أن صورة المكتبين وبخاصة منهم العاملين في المكتبات الجامعية ستتغير بشكل كبير مما يستدعي مناقشات مستفيضة على حد قوله فيما يخص مستقبل المهنة المكتبية في ظل مجتمع المعلومات.

4ــ إجراءات الدراسة الميدانية:

4ــ1 حدود الدراسة الميدانية:

في ضوء طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها للكشف عن مدى استخدام الخدمات الإلكترونية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ومن طرف الأساتذة والباحثين.وفي ضوء التساؤلات التي تسعى الدراسة للإجابة عليها، استخدمنا منهج دراسة الحالة الذي من خلاله سيتم التعرف على واقع موضوع الدراسة في المؤسسة المختارة وهناك مجموعة من المحددات التي يحيط بهذه الدراسة وهي على النحو التالي:

4ــ1ــ1 الحدود المكانية: و هو المكان الجغرافي الخاص بالدراسة الميدانية و المتمثل في مكتبة كلية العلوم الإنسانية و العلوم الإجتماعية .

[1]- عبد اللطيف،صوفي .المكتبات في مجتمع المعلومات.عين مليلة:دار الهدى.2003.ص 179.

الحدود البشرية:

يضم جميع الذين يحتمل أن تمسهم الدراسة ولهم علاقة بموضوع البحث من قريب أو من بعيد وهم الأفراد الذين يفترض أن تطبق عليهم الدراسة وعليه فقد اقتصرت هذه الدراسة على الأساتذة والباحثين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والبالغ عددهم 102 وكذا المكتبون بالمكتبة والبالغ عددهم 14مكتبي.

الحدود الزمنية:

وهو الوقت المستغرق في الدراسة الميدانية من بداية تحديد المجال وإختيار العينة المراد بحثها وصولا إلى إختيار الأداة المناسبة لتطبيقها على هذه العينة المختارة وأخيرا جمع البيانات وتحليلها وقد إستغرقت 04 أشهر إبتداءا من شهر فيفري 2011 إلى غاية شهر ماي 2011.

أدوات جمع البيانات:

إن البحوث العلمية في كافة مستوياتها ومختلف مواضيعها تحتاج إلى إستخدام بعض الأدوات من أجل تجميع معلومات حول الموضوع من أجل توظيفها في الدراسة، ومنه فمن أجل تحقيق أهداف دراستنا فقد إستخدمنا كلا من المقابلة، استمارة الاستبيان، الملاحظة.

الملاحظة:

هناك ظواهر طبيعية و موضوعات متعددة لا يتمكن الباحث من دراستها عن طريق المقابلة أو الاستبيان و لا بد للباحث من أن يختبرها بنفسه مباشرة حيث لا يمكن أن يقوم الباحث بتوزيع الاستبيان أو إجراء بعض المقابلات ،فلا بد من أن يعيش الباحث هده الظاهرة .

و الملاحظة هي وسيلة يستخدمها الإنسان العادي في اكتسابه لخبراته و معلوماته حيث نجمع خبراتنا من خلال ما نشاهد حيث نجمع خبراتنا من خلال ما نشاهده من أو نسمع عنه و لكن الباحث حيث يلاحظ فإنه يتبع منهجا معينا يجعل من ملاحظاته أساسا لمعرفة واعية ،أو فهم دقيق لظاهرة معينة .

و قد اعتمدنا عملية الملاحظة في مختلف مراحل التربص التي قمنا بها في مكتبة كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتمعية .جامعة منتوري قسنطينة

الإستبيان:

الإستبيان الموجه للمكتبيين:

مرحلة التحكيم:

تم تقديم نسخة من الإستبيان إلى مجموعة من الأساتذة المتخصصين في منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية، وهم الأساتذة التالية أسماؤهم: الأستاذة الدكتورة صبرينة رماش،الأستاذ عربات منير قصد تحكيمه من قبلهم، من خلال تقويم بنيته العامة وتصحيح الأخطاء المتعلقة بصياغة الأسئلة وتنظيمها وفقا لمتطلبات و أهداف الدراسة. حيث مكننا ذلك من استبعاد ثلاثة (03) أسئلة، علما بأن عدد أسئلة الاستبيان فبل إخضاعه إلى التحكيم كان يقدر ب 12 سؤالا.

مرحلة التجريب:

حيث تم تقديم نسخة من الاستبيان بعد تحكيمه على عينة تجريبية من المكتبيين التابعين إلى مكتبة كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية والقصد من ذلك هو تجريب الإستبيان ومعرفة مدى قابليته للإستعمال،ومستويات فهمه وإستعابه من طرف مجتمع المبحوثين. وقد مكننا ذلك من إعادة صياغة سؤالين (02) وهي الأسئلة التالية أرقامها: 1،7.بشكل يقترب أكثر من فهم مجتمع المكتبيين لمعاني هذه الأسئلة والغرض منها

الإستبيان النهائي:

بعد تحكيم الإستبيان وتجريبه،تحصلنا على نسخته النهائية،التي تم توزيعها على عينة المكتبيين المنتمين إلأى كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية بمدينة قسنطينة.ويضم الإستبيان النهائي تسعة(09) أسئلة: سؤال واحد مفتوح لإبداء الرأي، وواحد آخر مغلق، وسبعة(07) أسئلة متعددة الخيارات. موزعين على ثلاثة محاور على الشكل التالي:

ــ **المحور الأول**: مهام المكتبي داخل المكتبة.

ــ **المحور الثاني**: الوثائق والأوعية المتاحة من طرف المكتبة والفئات المستفيدة منها.

ــ **المحور الثالث**: الخدمات المكتبية الإلكترونية المقدمة من طرف المكتبة.

1ــ تعمل مكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية جاهدة في تطوير خدماتها وذلك من خلال مسايرتها للتكنولوجيا الحديثة.

المتعلقة بعمل مكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية على تطوير خدماتها وذلك من خلال مسايرتها للتكنولوجيا الحديثة.

الإستبيان الموجه للأساتذة الباحثين:

لإعتبارات منهجية،مر الإستبيان الموجه للأساتذة الباحثين بدوره بالمراحل التالية:

مرحلة التحكيم:

تم تقديم نسخة من الإستبيان إلى مجموعة من الأساتذة المتخصصين في منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية، وهم الأساتذة التالية أسماؤهم: الأستاذة الدكتورة صبرينة رماش،الأستاذ عربات منير قصد تحكيمه من قبلهم، من خلال تقويم بنيته العامة وتصحيح الأخطاء المتعلقة بصياغة الأسئلة وتنظيمها وفقا لمتطلبات و أهداف الدراسة. حيث مكننا ذلك من استبعاد ثلاثة (03) أسئلة، علما بأن عدد أسئلة الاستبيان فبل إخضاعه إلى التحكيم كان يقدر ب 15 سؤالا.

مرحلة التجريب:

حيث تم تقديم نسخة من الاستبيان بعد تحكيمه على عينة تجريبية من الأساتذة الباحثين التابعين إلى كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية والقصد من ذلك هو تجريب الإستبيان ومعرفة مدى قابليته للإستعمال،ومستويات فهمه وإستعابه من طرف مجتمع المبحوثين. وقد مكننا ذلك من إعادة صياغة أربعة(04) وهي الأسئلة التالية أرقامها:3،5،7،11.بشكل يقترب أكثر من فهم مجتمع الأساتذة الباحثين لمعاني هذه الأسئلة والغرض منها.

الإستبيان النهائي:

بعد تحكيم الإستبيان وتجريبه،تحصلنا على نسخته النهائية،التي تم توزيعها على عينة الأساتذة الباحثينن المنتمين إلى كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية بمدينة قسنطينة.ويضم الإستبيان النهائي تسعة(12) أسئلة: سؤالين مفتوحين لإبداء الرأي، ثلاثة(03) أسئلة مغلقة، وسبعة(07) أسئلة متعددة الخيارات. موزيعين على ثلاثة محاور على الشكل التالي:

- المحور الأول: الخدمات الإلكترونية و مردودية إستخدامها على الأساتذة والباحثين.
- المحور الثاني: إستخدام الأساتذة والباحثين للخدمات المكتبية الإلكترونية.
- المحور الثالث: تأثير التخصص على إستخدام الخدمات المكتبية الإلكترونية.

مع الإشارة إلى أن هذا الاستبيان بمحاوره الثلاثة موجه لاختبار الفرضتين.

الفرضية الثانية(02): معظم الأساتذة والباحثين يعتمدون على الخدمات المكتبية نظرا لتماشيها مع احتياجاتهم العلمية والبحثية.

الفرضية الثالثة(03): يؤثر التخصص على الخدمات الإلكترونية المقدمة بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية .

4ــ2ــ عينة الدراسة:

تحديد المجتمع الكلي للدراسة الميدانية:يتمثل المجتمع الكلي للدراسة الميدانية في كل من مجتمع المكتبيين و الأساتذة الباحثين المنتمين لكلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية ــــجامعة متنوري قسنطينةــــ.

المجتمع الكلي للمكتبيين: يتمثل المجتمع الكلي للدراسة الميدانية في شطرها الأول مجموع المكتبيين العاملين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية ، و يوضح الجدول التالي توزيع مجتمع المكتبيين حسب رتبهم:

الجدول رقم 01: **توزيع المجتمع الكلي للمكتبيين المستجوبين حسب رتبهم بمكتبة الكلية.**

الرتبة	التكرار	%
محافظ رئيسي	**01**	**08.33**
عون تقني بالمكتبات الجامعية	**02**	**16.66**
ملحق بالمكتبات الجامعية	**02**	**16.66**
مساعد بالمكتبات الجامعية	**03**	**25**
عون تقني في الإعلام الآلي	**01**	**08.33**
عامل مهني	**03**	**25**
مج	**12**	**99.99**

المجتمع الكلي للأساتذة: يتمثل المجتمع الكلي للدراسة الميدانية في شطرها الثاني مجموع الأساتذة المكونين لهيئة التدريس بالأقسام التابعة لكلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية ، و يوضح الجدول02 التالي توزيع مجتمع الأساتذة و الباحثين حسب رتبهم

الأقسام	الرتبة								مج	%
	أ. مساعد	%	أ. مكلف بالدروس	%	أ. محاضر	%	أ.ت.عالي	%		
علم المكتبات	04	11.76	02	5.71	03	15	01	20	10	10.63
إعلام و أتصال	02	5.88	04	11.42	03	15	01	20	10	10.63
الفلسفة	01	2.94	06	17.64	03	15	01	20	11	11.70
التاريخ و الآثار	05	14.70	05	14.28	04	20	02	40	16	17.07
علم النفس	09	26.47	10	29.41	06	30	00	00	25	26.59
علم الإجتماع	10	29.41	05	14.28	00	00	00	00	15	15.95
التربية البدنية والرياضية	03	8.82	03	8.57	01	05	00	00	07	7.44
المجموع	34	99.99	35	99.99	20	100	05	100	94	99.99

ـــ تحديد عينة الدراسة:

إنطلاقا مما ذكرناه سابقا،فإن عينة الدراسة تتكون من فئة المكتبيين والأساتذة الباحثين المستجوبين بكلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية،حيث جاءت البينات المتعلقة بهما على النحو التالي:

ـــ عينة المكتبيين المستجوبين:

تم توزيع الاستبيان على مجموع المكتبيين العاملين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية بمدينة قسنطينة، فإن عينة المكتبيين المستجوبين التي تمثل الشطر الأول للدراسة الميدانية هي عينة مسحية، وقد أفرزت عملية توزيع الاستبيان على هذه الفئة على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم 03: **توزيع أفراد العينة الفعلية للمكتبيين المستجوبين.**

الاستمارات الموزعة	الاستمارات المسترجعة	الاستمارات المعتمدة
14	12	12

عينة الأساتدة و الباحثين المستجوبين:

إن تحديد عينة الدراسة يكون بعد استوفاء البيانات التي تتوافق مع الدراسة التي نحن بصدد القيام بها وتمثل العينة جزء من مجتمع الدراسة وهي تمثل عينة عشوائية تناسبية حيث قمنا باختيار فئة الأساتذة و الباحثين "بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ـــ جامعة متنوري قسنطينة ـــ والمقدر عددهم ب: 102 أستاذ وباحث موزعين على 07 أقسام وهي:

قسم علم المكتبات، قسم علوم واتصال، قسم الفلسفة، قسم التاريخ والآثار، قسم علم النفس، قسم علم الاجتماع، قسم التربية البدنية.

أمام العدد الكبير للأساتذة الموزعين على مختلف الأقسام بمكتبة كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية ـــ جامعة متنوري قسنطينة ـــ كان من الصعب تحديد عينة ممثلة لكل الأقسام لذلك قمنا باختيار عينة عشوائية تناسبية في الأقسام السبعة.

الجدولرقم04 :**توزيع عدد أفراد العينة الفعلية للأساتذة و الباحثين المستجوبين.**

عدد الاستبيان الموزع	عدد الاستبيان المسترجع	عدد الاستبيان المعتمد
102(عينة مبدئية).	**94**	**94**(عينة فعلية).

المفاهيم الأساسية المستخدمة في الدراسة:

الخدمات المكتبية الإلكترونية:

يقصد بالخدمات المكتبية الإلكترونية تلك الخدمات التي تقدمها المكتبة الجامعية إعتمادا عل التكنولوجيا الحديثة.

المكتبات الجامعية:

يقصد بالمكتبات الجامعية تلك المصالح التابعة لمؤسسات التعليم العالي التي تهدف إلى تحقيق الأهداف البحثية والتعليمية من خلال تقديم الخدمات المكتبية التي تلبي إحتياجات المجتمع الأكاديمي للمعومات والوثائق.

الأستاذ الباحث:

يقصد بالأستاذ الباحث ذلك العنصر البشري التابع إلى مؤسسة التعليم العالي والذي يضطلع بمهام التعليم و البحث تحقيقا لأهداف المؤسسة التعليمية و الدي يمثل إحدىأهم الفئات التي تسعى المكتبات الجامعية إلى خدمتها و تلبية إحتياجاتها.

الفصل الثاني

تلعب المكتبات بشكل عام و المكتبات الجامعية على وجه التحديد لارتباطها المباشر بالمجتمع العلمي و الأكاديمي ،دورا كبيرا في مواجهة التحديات و تمكين المستفيدين بمختلف فئاتهم و مستوياتهم من تلبية إحتيجاتهم المعلوماتية بشتى الطرق و الوسائل ، من خلال تنظيم و تطوير و تقديم خدماتها و تسيير سبل استفادتها منها.

و هو ما يفرض ضرورة النظر إلى مفهوم الخدمة المكتبية بشكل عام وكيفية وضع آليات تمكن المكتبة من تقديم خدمة تتسم بالفعالية و الجودة العالية و القدرة على مواكبة التحولات المتسارعة التي يشهدها المحيط الداخلي و الخارجي .و عليه سوف نتطرق في هذا الفصل إلى استعراض خدمات المكتبات الجامعية و خدمات المعلومات ومفهوم الخدمة المكتبية بشكل عام مع تحديد بعض خصائصها و مقوماتها و أهدافها، بالإضافة إلى إبراز دوافع استخدام تكنولوجيا المعلومات بالمكتبات الجامعية ،و واقع الخدمة المكتبية في ظل التطورات التكنولوجية. و في الأخير تطرقنا إلى مفهوم المكتبة الهجينة بصفتها نموذج للتعايش بين الخدمات المكتبية.

2_1 خدمات المكتبات الجامعية:

تسعى المكتبات و مراكز المعلومات على اختلاف أنواعها إلى تكوين رصيد متوازن من مصادر المعلومات، و تيسير وصول المستفيدين إلى هذه المصادر بأسرع وقت و أقل جهد ممكنين.ولا يمكن أن تحصل الاستفادة القصوى من هذا الرصيد المعلوماتية دون وجود ما يطلق عليه في مجال العلوم المكتبية "الخدمات المكتبية".

و قد نشأ هذا المفهوم و تطور مع تطور المكتبات وذلك من خلال مراحل انتقالها من كونها مجرد مخازن لأوعية المعلومات التقليدية التي تهتم بجمع التراث و المحافظة عليه ،إلى كونها مقرا يستقبل الرواد و المستفيدين و يقدم لهم الخدمة المكتبية الحديثة وبطرق عصرية.

2_2 تعريف خدمات المعلومات:

يعرف المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات و المعلومات خدمات المعلومات بأنها: "خدمة تهيئها مكتبة متخصصة هدفها جذب انتباه المستخدمين إلى المعلومات التي في حوزة المكتبة أو مراكز المعلومات و ذلك توقعا لطلبها،و يتم هذا عن طريق تمرير ورقة بالأخبار و مسح الإنتاج الأدبي و قوائم القراءة و المختصرات و

الاقتباسات المنشورة في المقالات[1] و يتضح من هذا التعريف أنه يميز بين مجالات تطبيق الخدمات المكتبية و خد[1]مات المعلومات. حيث تقتصر هذه الأخيرة على المكتبات المتخصصة و مراكز التوثيق و المعلومات، بينما تختص المكتبات بمختلف أنواعها بتقديم الخدمات المكتبية.

و قد أكد حشمت قاسم هذا التصنيف من خلال تعريفه لخدمات المعلومات بأنها:"الناتج النهائي الذي يحصل عليه المستفيد من المعلومات ،و الذي يتأتى نتيجة للتفاعل بين ما يتوافر لأجهزة المعلومات من موارد مادية و بشرية فضلا عن تنفيد بعض العمليات و الإجراءات الفنية. و ترتبط هذه الخدمات بطبيعة نشاط المستفيدين و أنماط احتياجاتهم إلى المعلومات.أي أن كل خدمة من هذه الخدمات تهدف إلى مساعدة المستفيد على تخطي عقبة معينة من العقبات التي يصنعها تفجر المعلومات في سبيله، و من أمثلة هذه الخدمات :البحث في الإنتاج الفكري,و الإحاطة الجارية،و البث الانتقائي للمعلومات،و الترجمة العلمية و تحليل المعلومات،خدمة التكشيف ،خدمة الاستخلاص،خدمة البحث بالاتصال المباشر[2]".

2ـــ3 تعريف الخدمة المكتبية:

الخدمات المكتبية هي تلك العمليات و الوظائف و التسهيلات التي تقوم بها المكتبات لتوفير المعلومات للمستفيدين وفقا لاحتياجاتهم بطريقة منظمة و سريعة و من ثم فهي الوسيط بين ما ينشر في العالم من معلومات وبين المستفيد النهائي منها .

و قد آثار مصطلح الخدمة المكتبية جدلا بين أوساط الكتاب و الباحثين في مجال المكتبات و المعلومات حيث ظهرت عدة مصطلحات تدل على نفس الخدمة ،إذ نجد أن الكثير من المكتبيين يشيرون إلى أن هذا المصطلح هو مرادف للخدمة المكتبية المرجعية ،في حين يمكن النظر إلى الخدمة المرجعية على أنها جزأ لا يتجزأ من الخدمات المكتبية .

و يعرف أحمد الشامي و سيد حسب الله الخدمة المكتبية في المعجم الموسوعي للمصطلحات المكتبات و المعلومات بأنها "مصطلح عام يشير إلى جميع الانشطة المزاولة و البرامج التي تقدمها المكتبات مقابل الحاجة إلى

-1-الشامي أحمد محمد، حسب الله سيد.المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات و المعلومات.الرياض:دار المريخ،1988.ص 561..

[2] - قاسم، حشمت.خدمات المعلومات:مقوماتها و أشكلها.القاهرة:دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع، 1985.ص .65.

المعلومات و هي بمفردها تشمل على مدى واسع و سلسلة عريضة من الخدمة مثل :الخدمات العامة و خدمات المعلومات و خدمات الإعارة التي تقوم بها مكتبة بالذات طبقا لاهدافها".

و هي بذلك تصبح أعم و أشمل من أن تكون خدمة مرجعية فقط فهي بالإضافة إلى ذلك تشمل العديد من الخدمات بدءا من مصادر المعلومات و تقديمها للمستفيدين و إرشادهم إلى الإستفادة من خدماتها.

2ـــ3ـــ1 خصائص الخدمة المكتبية:

تتميز ببعض الخصائص التي نوجزها في النقاط التالية:

1. الخدمة المكتبية هي عملية شاملة ومتكاملة لكل الأنشطة المختلفة التي يتم إنجازها في المكتبة و التي تهدف بدورها إلى توفير المعلومات للمستفيدين منها.
2. تقتضي فلسفة تقديم الخدمة المكتبية على الوصول إلى المستفيدين أينما وجدوا،بهدف تلبية احتياجاتهم بأقل جهد ممكن وأسرع وقت.
3. تعتبر الخدمة المكتبية همزة وصل بين المعلومة والمستفيد،حيث تقوم بتسيير سبل تلبية المستفيد لاحتياجاتهم المعلوماتية المختلفة[1].
4. تتسم الخدمة المكتبية بالحركية والديناميكية،فهي تعتمد بشكل دائم على أحدث التقنيات لتسيير وتسهيل الوصول و الحصول على المعلومات سواء من داخل المكتبة أو من خارجها،وهو ما أدى إلى بروز جديد من الخدمات المتمثل في الخدمات الإلكترونية.
5. تمثل الخدمة المكتبية الوسيلة الأساسية التي يتم من خلالها تحقيق رسالة المكتبة وتقويم أدائها.
6. كما يقتضي تقديم الخدمة المكتبية وجود المكتبي المتخصص، الذي يعد بمثابة حلقة وصل بين المستفيد ومصادر المعلومات التي تلبي احتياجاته.

2ـــ3ـــ2 عناصر و مقومات الخدمات المكتبية :

تختلف الخدمات المكتبية من مكتبة لأخرى متأثرة بعوامل متعددة أهمها:

مجتمع المستفيدين:

حيث يختلف من مكتبة إلى أخرى من حيث ثقافاتهم و مستواهم العلمي و متوسط أعمارهم ،و بالتالي فإن الخدمة المكتبية يجب أن تتلائم و تتناسب مع كل فئة من فئات مجتمع المستفيدين ،فمجتمع المكتبة المدرسية مثلا يضم الطلبة و المدرسين و أعضاء الهيئة الإدارية يختلف عن مجتمع المكتبة العامة الذي يتألف من جميع فئات المجتمع.

1-علوي محمد عودة ،مجبل ملازم الملكي .العناصر الأساسية لنجاح الخدمة المكتبية في المكتبات العامة.رسالة المكتبة،مج.27،ع.1،1992.ص.50.

أهداف المكبة:

لكل مكتبة أهداف معينة ولا يمكن تحقيقها إلا من خلال العمليات والنشاطات والبرامج التي يتم أدائها والمتمثلة في الخدمة التي تقدمها.

لكل مكتبة أهداف معينة و لا يمكن تحقيقها إلا من خلال العمليات و النشاطات و البرامج التي يتم أداءها و المتمثلة في الخدمة التي تقدمها[1] .

نوع المكتبة:

من خلال التقييم النوعي للمكتبات كالمكتبات المدرسية و العامة و الجامعية و المتخصصة و غيرها .ويعود ذلك الاختلاف إلى أهدافها و حجم مجموعاتها و عدد المستفيدين و إمكاناتهم المتوفرة.

2ــ3ــ3 أهداف الخدمة المكتبية:

تعد صياغة أهداف الخدمات المكتبية من العناصر الضرورية التي يجب الإشارة إليها و تحديدها عن صياغة السياسة العامة لأي مكتبة أو مركز معلومات،حيث تضع مخططكم كما توجه الجهود المقدمة في كل قسم و من بينها إدارة أو قسم الخدمات المكتبية أو ما يطلق عليه حاليا خدمات المعلومات.

و تختلف أهداف الخدمة المكتبية باختلاف نوع المكتبة و طبيعة المستفيدين و مستوياتهم العلمية و التخصصية و بصفة عامة يمكن إدراج أهداف الخدمات المكتبية في النقاط التالية[2]:

– مساعدة الرواد و المستفيدين في الإفادة من مصادر المعلومات و الخدمات المتوفرة في المكتبة.

– الرد على الأسئلة و استفسارات الرواد السريعة .

– المساعدة في استخدام الأدوات البيلبيوغرافية المتوافرة و التي يصعب عن كثير من الرواد معرفتها و التعامل معها .

[1]– النوايسيه،غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات و مراكز المعلومات,عمان:دار صفاء،2000،ص29–28.

2– بنت إبراهيم الدبيان،موضي.قياسات أداء خدمات المكتبات و معايير تقييمها.المعلوماتية، ع 12.الرياض:مركز المصادر التربوية بوزارة التربية و التعليم 2005 ،ص 22.

-استقبال الرواد و إكسابهم المهارات الأساسية لاستخدام المكتبة لتحقيق التعامل الفعال مع مواد المكتبة .

– تدريب المستفيدون على استخدام المكتبة.

– المساهمة في عملية بناء مجموعة متوازنة و متطورة و الإسهام في تقييم مجموعات المكتبات.

2ـــ4 الخدمات المكتبية في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

لقد أحرزت النظم الآلية تقدما ملحوظا في السيطرة على عمليات الإعارة و التسجيل و تعتبر عملية الاقتناء و التزويد جزءا من النشاط المكتبي المتميز حيث توفر تكنولوجيا المعلومات الكثير من الأعمال الكتابية و الروتينية و التركيب البيبليوغرافي للتسجيلات وتستخدم التكنولوجيا الحديثة للمعلومات و الاتصالات في المكتبات في المجالات التالية:

الفهرس الآلي ،البحث في قواعد المعلومات، الإعارة الآلية، البحث في الفهارس الإلكترونية ، البحث في الفهارس الإلكترونية ، الاقتناء و التزويد ، التكشيف و الاستخلاص، البث الانتقائي للمعلومات، الإعارة الخارجية عبر شبكات المعلومات.

و تستخدم التكنولوجيا الحديثة للمعلومات في المكتبات قصد تطوير الخدمات المكتبية التي توفرها للمستفيدين، والمقصود بالخدمات التقنية في المكتبة كل مايتعلق بطلب و إستيلام و تهيئة و إعداد الكتب و المواد المكتبية الأخرى ووضعها في خدمة القارئ. و بعبارة أخرى فإن هذه الخدمات تتعلق بكافة الإجراءات المطلوبة بإقتناء الكتب و المواد المكتبية الأخرى و تهيئتها وفق متطلبات عمل المكتبة و القيم بكافة الأعمال الضرورية الأخرى قبل وصول الكتاب إلى رفوف المكتبة و مخازنها[1].

2ـــ5 دوافع استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية:

توجد أسباب عديدة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية ولعل أهمها:

1. الزيادة الهائلة في حجم الإنتاج الفكري، حيث أن هذا الإنتاج ينمو ويتضاعف سنويا بنسبة تعدل10%.

1- بدر،أحمد.المدخل إلى علم المعلومات و المكتبات.الرياض:دار المريخ ،1985.ص.282.

2. تعتبر طبيعة الحاجة إلى المعلومات نتيجة التقدم العلمي والاجتماعي ونتيجة تداخل الاختصاصات العلمية و تكاملها.الأمر الذي أدى إلى التركيز على المعلومة أكثر من التركيز على الكتاب.
3. تعاظم أهمية مصادر المعلومات،الأمر الذي دفع بكل مؤسسة أو مركز علمي إلى إنشاء مكتبة خاصة وتزويدها بالأبحاث والمعلومات التي تساهم في تطوير إنتاجها ومردودها.
4. التخفيف من أعباء الأعمال اليدوية الروتينية وتطوير إنتاجية العمل بأقل عدد من العاملين.
5. تطوير الخدمات المكتبية والمعلوماتية،و الاستفادة من خدمات الاستخلاص والتكشيف الآلية وخاصة في مجال الدوريات العلمية ومستخلصاتها ومصادر المعلومات غير التقليدية.
6. الاستفادة من خدمات بنوك المعلومات وقواعد بياناتها والوصول إلى المعلومات واسترجاعها وبثها ونسخها بسهولة وسرعة.

7. المساهمة في إقامة شبكات و نظم آلية معلوماتية تعاونية بين المكتبات والجامعات ومراكز البحث العلمي.
8. توفير النفقات وتقديم خدمات أفضل بتكاليف أقل والاستعاضة عن شراء أوعية المعلومات المرجعية التقليدية الغالية الثمن كالموسوعات والدوريات والكشافات والمستخلصات بالأقراص الليزرية(CD-ROM)
9. إيجاد حل مشكلة ضيق المكان وهي المشكلة التي تعاني منها جميع المكتبات الضخمة، مهما كانت مساحتها كبيرة.
10. مواكبة تطور مجتمع المعلومات والثورة المعلوماتية والإستفادة من تكنولوجيا المعلومات في تطوير البحث العلمي.

يتضح مما تقدم أن استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات العامة والجامعية منها خاصة حيوية ملحة وضرورة أكيدة من حاجات وضروريات البحث العلمي والخدمة المكتبية والمعلوماتية الحديثة للدارسين والباحثين.

2-6 المكتبة الجامعية في خضم الثورة المعلوماتية:

المكتبة الجامعية باعتبارها جزء لا يتجزأ من المجتمع وتؤثر فيه، فقد تأثرت بمطالب هذا المجتمع، ومن التأثيرات التي نلاحظها التحول في شكل المكتبة الجامعية من تقليدية إلى مكتبة حديثة، فظهور التكنولوجيات الحديثة من حواسيب وأجهزة اتصال متطورة ومختلفة يحتم ويوجب على المكتبة الجامعية تبديل نظامها كليا، وإدخال التكنولوجيا على جميع أعمالها ومصالحها الفنية والإدارية[1], من اجل التكيف والتعامل مع هذا المجتمع الالكتروني, وسيؤدي هذا إلى زيادة أهمية المكتبيين الذين أصبحوا يعرفون بما يسمى بأخصائيي المعلومات.

---

[1]-عباس بن عبد الله.المكتبات في عصر الأنترنت : تحديات و مواجهة.العربية3000، س3 ، العدد2،ص 101.

و قد عرفت المكتبة الجامعية في السنوات الأخيرة تحولات عميقة, نتيجة للانفجار المعلوماتي وما تبعه من ابتكارات تكنولوجية، حيث أن المعلومات تتزايد يوما بعد يوم وكذلك التكنولوجيا المرافقة لتسييرها وبثها واسترجاعها هي في تطور مستمر ، هذان العاملان أحدثا ضغوطات كبيرة جعلت المكتبات الجامعية تبحث عن أنجح السبل للتّكيف مع هذه المعطيات الجديدة ولمواجهة التحديات التي فرضها العصر. كل هذه العوامل أثرت بدرجات مختلفة على المكتبات الجامعية.

2ـ7 التحديات التي تواجه المكتبات الجامعية:

إن المكتبة الجـــامعية تواجه اليوم،أكثر من أي وقت مضى تغييرات عميقة في وظائفها و منطلق وسبل عملها, وأن المستقبل لن يكون إلا للمكتبات التي تواكب التطورات الحديثة, وتتبنى التكنولوجيا وتتكيف مع خدمة روادها. وهناك مجموعة من التحديات تواجه المكتبات الجامعية خاصة العربية, وهي تسعى لتطوير خدماتها حتى تواكب الحداثة والمعاصرة ، وفيما يلي عن أهم هذه التحديات:

2ـ7ـ1 تحدي الانترنيت:

أصبحت الانترنيت منذ نهاية الألفية الماضية ذات أهمية فائقة, لا غنى عنها في البحث العلمي في المكتبات الجامعية, بسبب الخدمات الكبيرة المتنوعة، الحديثة, المتجددة, والسريعة.حيث أدى ذلك الإقبال الكبير على خدمات المكتبة الجامعية إلى عدم تلبية حاجات المستفيدين المتواصلة والمتلاحقة لكثرتها .في حين أن استغلال الحاسوب في المكتبة الجامعية قصد استرجاع المعلومات, زاد من الطلبات الأمر الذي شكل ضغطا كبيرا دعاها إلى وضع قيود وشروط أمام المستفيدين. ومن جهة أخرى فان شبكة الانترنيت قدمت فوائد كثيرة للمكتبة الجامعية, وذلك بتقديم المعلومات الخاصة بها على مواقع ويب تعرف بتنظيم المكتبة وبمصالحها وخدماتها ونظامها الداخلي .وتسهل البحث في قواعد المعلومات البيبليوغرافية الموجودة على الشبكة لآلاف المكتبات في العالم . فقد أصبحت الانترنيت اليوم وسيلة لتحصيل المعلومات بطريقة أكثر ثورية ليس عن طريق الخط المباشر فقط بل عن طريق المكتبة أيضا أو عبر البريد الالكتروني أو بروتوكول نقل الملفات.

2ـ7ـ2 تحدي المكتبات الالكترونية:

تقف المكتبات الجامعية في هذا العصر الرقمي أمام وظائف جديدة ومطالب متغيرة, تقوم أساسا على استخدام الوسائل الالكترونية والمعلومات الرقمية, ويحتاج ذالك إلى تعاون جدي بين المكتبات الجامعية ومراكز البحث. ومن واجب الجامعة تحضير المنشورات والمعلومات العلمية لتغذية المكتبات الالكترونية مثل الأطروحات

والرسائل الجامعية والبحوث ومنتجات الوسائط المتعددة, فوق أقراص مدمجة ,(CD-ROM) بالتعاون مع دور النشر, أو وضعها على الخط المباشر.

فاليوم المكتبات الجامعية تواجه تحديات عديدة منها تحدي النشر الالكتروني وزيادة الإنتاج الفكري، والتحدي الاقتصادي لتأمين الموارد المالية لها, والتحدي المعرفي حتى تواكب تطورات العصر تحدي الوسائط المتعددة لقد سطع نجم الحوامل الالكترونية الحديثة, والتي يصطلح عليها اسم الوسائط المتعددة

." MILTIMEDIA"فهي حسب تعريف القاموس الحر على الخط العام 1994 "تركيب من نص وصورة وصوت، مع الصور المتحركة مثل تسلسل الفيديو."...

فهذا الشكل الجديد لحوامل المعلومات أصبح أكثر طلبا عند المستفيدين والمكتبات ذلك أنه يحتوي على ميزة البحث وكذا السرعة في الاستعراض إضافة إلى السعة الهائلة في تخزين المعلومات، فالقرص الواحد يستطيع احتواء مئات الكتب التي تعجز رفوف ومخازن المكتبات الصغيرة عن احتواءها، لذا فإن المكتبات الجامعية مطالبة بتوفير هذه الحوامل, إضافة إلى تكنولوجيا المعلومات المصاحبة لها أو التي بواسطتها يتم الاطلاع على محتوياتها .ويبقى المشكل المطروح هو التطور السريع الذي تعرفه هذه التكنولوجيا سواء كان في مجال (SOFT WARE اوHARDWARE)فالأنظمة تتطور مما يجعل بعض أشكال الوسائط تلغى ولا تكون قابلة للاستخدام. وسيكون ذلك قريبا مصير القرص المرن .مما يجعل المكتبات ملزمة بمواكبة هذه التطورات التكنولوجية.مما سيثقل كاهل الميزانية في جانب النفقات وهو تحدي جديد يجب تجاوزه.

2ــ7ــ3 تحدي الدوريات الالكترونية:

هي دوريات تعد وتوزع بصورة إلكترونية, وهي إحدى مصادر المعلومات على الشبكة العالمية . بعضها متاح مجانا والبعض الأخر برسوم اشتراك, من أهم ميزاتها سرعة النشر، التكشيف الآلي, ارتباطات تشعبيه مع منشورات أخرى على الشبكة، اقتصادية بالنسبة للتكاليف وكذا المساحة في المخازن.ناهيك عن إمكانية نشرها على حوامل الكترونية .

وهكذا تجد المكتبات نفسها و هي تكافح في مجال ليس لها سيطرة مباشرة عليه بسبب الاتجاهات والعروض والشروط المتنوعة لدور النشر والعارضين والوكلاء.

2ــ7ــ4 تحدي الأطروحات الالكترونية :

الأطروحات الجامعية الإلكترونية[1] هي معلومات حاسوبية، وهي وسائط جديدة يجب معالجتها بطريقة خاصة

[1]- عبد اللطيف، صوفي .المكتبات في مجتمع المعلومات.عين مليلة .دار الهدى .2003. ص 96

تتناسب مع أهميتها، بصورة عقلانية و بكل اهتمام ورعاية .لما تقدمه هذه الأطروحات – خاصة درجة الدكتوراه– من نتائج و اقتراحات, ذات درجة بالغة الأهمية.

وفي إطـــار تطور أشكـــال النشر و تطور رصيد المكتبات الجامعية واحتياجات روادها, فقد أصبح الحصول على النص الإلكتروني للأطروحة إلزامي في ظل المهام الحديثة التي أوكلت للمكتبة الجامعية و في ظل الثورة التكنولوجية، أما عن إيداع قرص مضغوط أو قرص مرن يحتوي النص الكامل للوثيقة فهو سهل و في متناول الجميع ,لكن يبقى المشكل المطروح في حقوق المؤلف[1]. التي لا تزال غير مصونة و خاصة ما يتاح منها عبر شبكة الإنترنت. إذن فيجب أخذ كل الاحتياطات لوضعها تحت تصرف المستفيدين من جهة و تأمينا و حفظا لحقوق صاحبها من جهة أخرى. فيمكن إتاحتها في صيغة كتاب إلكتروني PDF مع تحديد بعض الخصائص في عملية إنشائها, والتي تمنع النسخ و تمنع التحميل أو الحفظ من الملف حفاظا على حق التأليف، أو يمكن أن يتاح مستخلص لها يعرف بما جاء فيها. و يبقى الرجوع إلى النص الأصلي مرتبط بالحضور الشخصي للمستفيد، على أن يستشار صاحب العمل في أي الخيارين يفضل.

2ـــ7ـــ5 تحدي التعليم و الإعارة عن بعد:

إن الانتقال من الجامعة التقليدية إلى الافتراضية, والتعليم عن بعد باستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال أو بالأحرى استخدام الإنترنيت, سيفتح أبواب جديدة أمام الراغبين في تحصيل شهادات علمية من جامعات عربية أو عبر العالم. و يزيد من حظوظ ذوي الارتباطات العملية أو العائلية — الأم في بيتها– ؛ حيث أن الحصول على شهادة جامعية من مترلك أصبحت أمرا واردا في أي علم أو تخصص تريده, و بكل الدرجات العلمية؛ بفضل ما تتيحه هذه العوالم الافتراضية من تقنيات اتصالية عالية. فأين ستكون المكتبة الجامعية من هذا؟

لطالما كانت المكتبات الجامعية القلب النابض للجامعة و مقصد كل الطلبة و الباحثين و لكن أين المكتبة الجامعية؟ و أين الباحث في ظل الجامعة الافتراضية و التعليم عن بعد؟

[1]- عبد اللطيف،صوفي.المرجع .المرجع السابق ص 98.

2ــ8 المكتبة الهجينة نموذج للتعايش بين الخدمات المكتبية:

كان لثورة المعلومات وتمازجها بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والنشر الإلكتروني والاستخدام المكثف للانترنت في المكتبات ومراكز المعلومات,وظهور مصطلح العولمة وما فرضه من كونية للمعلومات وضرورة وصول المستفيدين إلى المعلومات والمعرفة ومصادرها بحرية كان لهذا كله تأثيره في تغير المكتبة التقليدية وظهور مفاهيم ومصطلحات جديدة هي:

المكتبات الإلكترونية (E-Library) – والمكتبات الرقمية (Digital Library)

والمكتبات الإفتراضية(Virtual Library).

إذ استخدمت هذه المصطلحات كمترادفات أحيانا ومتناظرات أحيانا أخرى.

2ــ8ــ1 المكتبة الإلكترونية:

تعرف داولين (Dowlin) المكتبة الإلكترونية بأنها "المكتبة التي أدخلت تقنيات المعلومات الإلكترونية في تنظيمها وعملياتها لدعم قدرتها على تقديم خدمات معلوماتية أفضل،وزيادة فعاليتها وكفاءتها[1]".

عرف جابين(Gaben) المكتبة الإلكترونية:بأنها "تعكس مفهوم الإتاحة عن بعد لمحتوياتها المكتبات وخدماتها وغيرها من مصادر المعلومات,بحيث تجمع بين مقتنياتها المواد الجارية والمستخدمة بكثرة سواء كانت مطبوعة أو إلكترونية, مستعينة بذلك بشبكة إلكترونية ، تتيح الوصول إلى المكتبة أو المصادر الخارجية استلام الوثائق لها[2].

2ــ8ــ2 المكتبة الرقمية:

هي التي تحتوي على أشكال الحوسبة في المكتبات التقليدية،وعليه يمكن أن تحتوي هذه المكتبة على مجموعات مطبوعة و سمعية بصرية تقليدية و رقمية على حد السواء، بينما تتحول أساليب بحث المجموعات إلى شكل إلكتروني[3].

1- داولين،كينيث إي،1995.المكتبة الإلكترونية:الآفاق المرتقبة ووقائع التطبيق\ترجمة حسني عبد الرحمن الشيمي؛مراجعة حمد عبد الله عبد القادر.الرياض.جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية،عمادة البحث العلمي،ص76

2- الهوش ،أبو بكر محمود،2001.التحول من النشر التقليدي إلى النشر الإلكتروني في: أعمال المؤتمر العاشر للإتحاد العربي للمكتبات و المعلومات حول المكتبة الإلكترونية و النشر الإلكتروني في الوطن العربي، نابل ، 08-12 أكتوبر1999 /جمع و تقديم وحيد قدورة.تونس:المعهد الأعلى للتوثيق.

3-محمد،عماد عيسى صالح.المكتبات الرقمية : الأسس النظرية و التطبيقات العلمية .القاهرة:الدار اللبنانية المصرية.2006،ص 44.

2ـ8ـ3 المكتبة الافتراضية:

تعتبر المكتبة الافتراضية من أهم المشاريع الواعدة لمهنة المكتبات والمعلومات وذلك أننا نتصورها عبارة عن مكتبة غير مادية يمكن الولوج إليها والإطلاع على محتوياتها من خلال شاشة الكمبيوتر.ويشير مصطلح المكتبة الافتراضية إلى المكتبات التي توفر مداخل أو نقاط وصول إلى المعلومات الرقمية وذلك باستخدام العديد من الشبكات منها شبكة الانترنت العالمية[1].

2ـ8ـ4 المكتبة الهجينة:

هذا المصطلح يدل على كل مكتبة تعتمد في مصادرها إلى جانب الأوعية المطبوعة التقليدية المصادر الإلكترونية المخزنة على الأوعية الحديثة التي يمكن الوصول إلى محتوياتها عن طريق شبكة اتصالية داخلية كانت أو خارجية.فهي إذن بديل للمكتبات التقليدية التي لا تحتوي إلا على المصادر المطبوعة والمكتبات الرقمية التي لا تحتوي إلا المصادر الإلكترونية. تكمن أهمية المكتبة الهجينة في المسار التطوري و تحول المكتبات من مكتبة تقليدية إلى مكتبة رقمية باعتبارها مرحلة ضرورية لهذا الانتقال م أو مرحلة نهائية للمكتبة في حد ذاتها باعتبارها غاية ووسيلة لتحسين الخدمات المكتبية؛ذلك أن المصادر الرقمية لا يمكنها أن تحل محل المصادر المطبوعة في هذه الحالة.

تعريف آخر: هي تلك المكتبة التي زاوجت في مواردها بين مصادر المعلومات التقليدية ومصادر المعلومات الإلكترونية إضافة إلى الموارد التي يمكن الولوج إليها من خلال الويب والتي تسير هذه الموارد كلها وفق سياسة وثائقية واحدة.فالكتبة الهجينة هي "المحطة البديلة للمكتبات التقليدية التي يتشكل رصيدها من موارد ورقية فحسب وللمكتبات الرقمية تتشكل مجموعاتها من موارد إلكترونية فقط.

و هي كذلك المكتبة التي أضافت إلى مواردها التقليدية..موارد إلكترونية بالإضافة إلى الموارد التي يمكن الولوج إليها من خلال الويب,و التي تسير كل هذه الموارد وفق سياسة وثائقية واحدة. من هنا يمكن القول إذا بأن المكتبة الهجينة هي المحطة البديلة للمكتبات التقليدية التي تتكون مجموعاتها من موارد ورقية وفي إطار التحولات التي يعرفها عالم المكتبات والمعلومات فإنه يمكن اعتبارها كمرحلة ضرورية للمرور إلى الرقمنة الكلية للموارد

[1] - محمد،عماد عيسى صالح.المرجع السابق .ص46.

أو كمرحلة نهائية بإعتبارأن الرقمنة لا يمكنها التعويض الكلي للورق أو الحلول محله كما يجب الإشارة هنا إلى أن هذه المرحلة الإنتقالية ليست حتمية ذلك أنه يمكن إنشاء مكتبات رقمية دون الإرتكاز على موارد تقليدية

تعريف آخر: "هي المكتبة التي تكون محتوياتها و مصادر معلوماتها بأشكال مختلفة منها التقليدية و الإلكترونية أي أنها تدمج بين الطريقتين[1]"

1- أبا الخليل ،عبد الوهاب محمد.مستقبل المكتبة الرقمية بالمملكة العربية السعودية. على الخط المباشر .تمت الزيارة يوم :15ـــ04ـــ2011 متاحة على الرابط التالي:

http://www.informatics.gov.sa/modules.php؟name =sextion&op=viewarticle &artid=50a

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة منتوري – قسنطينة

كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية

قسم علم المكتبات

الرقم التسلسلي:.............

رقم التسجيل:..............

استخدام الخدمات المكتبية الإلكترونية من طرف الأساتذة والباحثين:
دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية جامعة منتوري ـ قسنطينة

مذكرة لنيل شهادة ماستر في علم المكتبات

تخصص تكنولوجيا جديدة وأنظمة المعلومات

من إعداد الطالبتين:

صدقي وسيلة

عوشاش أسماء

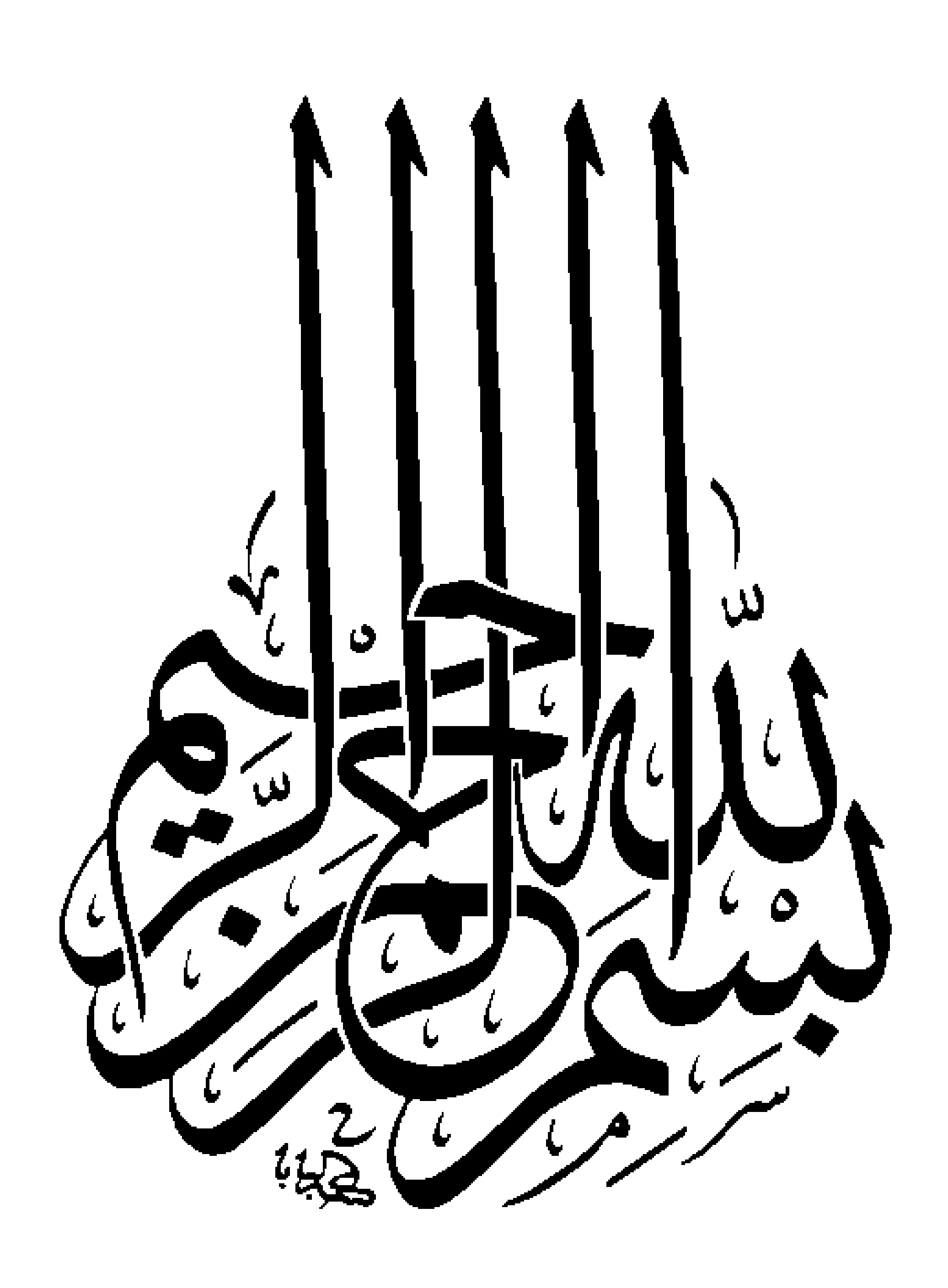
بإشراف الأستاذ:

د.غانم نذير

لجنـــة المنـــــاقشــــــــــــة:

أ.د. غانم نذير	مشرفا ومقررا	جامعة منتوري – قسنطينة
أ.د.بطوش كمال	مناقشا	جامعة منتوري – قسنطينة

السنة الجامعية 2011/2010


بسم الله الرحمن الرحيم

شكر و تقدير

الحمد والشكر لله عزوجل الذي أعاننا على إتمام هذا العمل المتواضع.

الشكر لله العلي القدير على أن وفقنا في تسديد خطانا،وله الحمد حتى يرضى وله الحمد إذا رضي وله الحمد بعد الرضى وله الحمد على كل حال.

و كل الشكر و التقدير للأستاذ الفاضل د.غانم نذير لموافقته الإشراف على هذا البحث وما بذله من جهد ووقت و صبر،وعلى كل ماقدمه لنا من مساعدة وتوجيهات قيمة.

كما لا يفوتني أن أشكر كل من ساعدني من قريب أو بعيد في إنجاز هذا البحث.

الإهداء

إلى سر وجودي على وجه البسيطة إلى من ينتظر مني الكثير قرة عيناي والديا الكريمين أطال الله في عمرهما

إلى روح جدي وجدتي رحمهما الله ،إلى كل العائلة صغيرا وكبيرا.

إلى سند ظهري وورود قلبي أختي منال و أخواتي : زكرياء،رمزي،أيوب،

إلى كل العائلة أخوالي وخالاتي كل بإسمه.

إلى من كان سند لي و لم يبخل علي بعطائه إليك حمزة.

إلى الصديقة و الأخت و الحبيبة التي قاسمتني هذا العمل و التي تقاسمت معها الحلو والمر خلال خمس سنوات, إليك يا من تمسح دمعي حين تبكي عيوني, إليك يا شهد العسل, إليك يا قرة العين, إليك يا " "وسيلة"

إلى من سيحول بيني وبينهن الدهر فيفرقني عنهن بعد لقاء طويل عشناه بحلوه ومره في الحياة الجامعية: وسيلة، صليحة ،أمينة،حنان.

إليكم جميعا يا زميلاتي و زملائي دفعة ماستر 2011

إلى كل من ذكرهم قلبي و نسيهم قلمي.

إلى كل من يعرفني

اهدي ثمرة جهدي وأسأل الله أن يجعل ذلك في ميزان حسناتهم

أسماء

الإهـــــــــــــــداء

كل شجر له مطر يسقيه، مل فقير له رب يغنيه، كل طفل له أم تحميه إليك أمي الغالية يا من سهرت لأنام وشقيت لأتعب و تعبت لأرتاح.

إلى الذي وهبني من الحياة سحرها و من الورود عطرها إليك أبي العزيز يا من كافحت لتعليمي إليك يا رمز الطيبة و السماحة و الحنان أهدي عملي هذا .

حفظكما الله و أطال في عمركما أدامكما تاجا فوق رؤوسنا.

إلى أفنان شجرة العائلة كبيرها و صغيرها .

إلى خالي العزيز سليم و زوجته الغالية منيرة

إلى أختي الكبرى و زوجها و إبنهما كتكوت المترل "**bibou**".

إلى إخوتي الأعزاء محمد و يوسف، إلى أخواتي الأحباء أسماء، أحلام، نانو ، سوسو.

إلى من غمرني بعبارات و معاني المحبة و الصدق و الوفاء إلى الغالي "إبراهيم ".

إلى من يحملن معنى الصداقة الحقيقية، إلى التي تقاسمت معها أفراحي و شاركتني أحزاني إلى صديقتي و أختي و حبيبتي أسماء إليك يا من تقاسمت معي أعباء هذا العمل المتواضع.

إلى من يطمئن لهن قلبي ، و ترتاح لهن روحي إلى من أنسينني وحدتي في حياتي الجامعية إليكن: أمينة، أسماء حنان ،صليحة، حنونة.

إلى دفعة الماستر **2011** بصفة عامة و تخصص تكنولوجيا المعلومات بصفة خاصة كل بإسمه.

إلى كل من ذكرهم قلب و لم يذكرهم قلمي.

إلى كل هؤلاء أهدي ثمرة جهدي.

وســـيــــلة

قائمة المختصرات

ISO:International Standard Organisation.

OPAC:Online Public Access Catalog.

PDF:Portable Document Format.

UMC:Universités Mentouri Constantine.

WWW:world Wide Web.

CD_Rom:compact disk read only memory.

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة منتوري – قسنطينة

كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية

قسم علم المكتبات

الرقم التسلسلي:.............

رقم التسجيل:...............

استخدام الخدمات المكتبية الإلكترونية من طرف الأساتذة والباحثين:
دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية جامعة منتوري ـ قسنطينة

مذكرة لنيل شهادة ماستر في علم المكتبات

تخصص تكنولوجيا جديدة وأنظمة المعلومات

من إعداد الطالبتين:

صدقي وسيلة

عوشاش أسماء

بإشراف الأستاذ:

د.غانم نذير

لجنـــة المنـــــاقشـــــــــــة:

أ.د. غانم نذير	مشرفا ومقررا	جامعة منتوري – قسنطينة
أ.د.بطوش كمال	مناقشا	جامعة منتوري – قسنطينة

السنة الجامعية 2011/2010

شكر و تقدير

الحمد والشكر لله عزوجل الذي أعاننا على إتمام هذا العمل المتواضع.

الشكر لله العلي القدير على أن وفقنا في تسديد خطانا،وله الحمد حتى يرضى وله الحمد إذا رضي وله الحمد بعد الرضى وله الحمد على كل حال.

و كل الشكر و التقدير للأستاذ الفاضل د.غانم نذير لموافقته الإشراف على هذا البحث وما بذله من جهد ووقت و صبر،وعلى كل ماقدمه لنا من مساعدة وتوجيهات قيمة.

كما لا يفوتني أن أشكر كل من ساعدني من قريب أو بعيد في إنجاز هذا البحث.

الإهداء

إلى سر وجودي على وجه البسيطة إلى من ينتظر مني الكثير قرة عيناي والديا الكريمين أطال الله في عمرهما

إلى روح جدي وجدتي رحمهما الله ،إلى كل العائلة صغيرا وكبيرا.

إلى سند ظهري وورود قلبي أختي منال و أخواتي : زكرياء،رمزي،أيوب،

إلى كل العائلة أخوالي وخالاتي كل بإسمه.

إلى من كان سند لي و لم يبخل علي بعطائه إليك حمزة.

إلى الصديقة و الأخت و الحبيبة التي قاسمتني هذا العمل و التي تقاسمت معها الحلو والمر خلال خمس سنوات, إليك يا من تمسح دمعي حين تبكي عيوني, إليك يا شهد العسل, إليك يا قرة العين, إليك يا " "وسيلة"

إلى من سيحول بيني وبينهن الدهر فيفرقني عنهن بعد لقاء طويل عشناه بحلوه ومره في الحياة الجامعية: وسيلة، صليحة ،أمينة،حنان.

إليكم جميعا يا زميلاتي و زملائي دفعة ماستر 2011

إلى كل من ذكرهم قلبي و نسيهم قلمي.

إلى كل من يعرفني

اهدي ثمرة جهدي وأسأل الله أن يجعل ذلك في ميزان حسناتهم

أسماء

الإهـــــــــــــــداء

كل شجر له مطر يسقيه، مل فقير له رب يغنيه، كل طفل له أم تحميه إليك أمي الغالية يا من سهرت لأنام وشقيت لأتعب و تعبت لأرتاح.

إلى الذي وهبني من الحياة سحرها و من الورود عطرها إليك أبي العزيز يا من كافحت لتعليمي إليك يا رمز الطيبة و السماحة و الحنان أهدي عملي هذا .

حفظكما الله و أطال في عمركما أدامكما تاجا فوق رؤوسنا.

إلى أفنان شجرة العائلة كبيرها و صغيرها .

إلى خالي العزيز سليم و زوجته الغالية منيرة

إلى أختي الكبرى و زوجها و إبنهما كتكوت المترل "bibou".

إلى إخوتي الأعزاء محمد و يوسف، إلى أخواتي الأحباء أسماء، أحلام، نانو ، سوسو.

إلى من غمرني بعبارات و معاني المحبة و الصدق و الوفاء إلى الغالي "إبراهيم ".

إلى من يحملن معنى الصداقة الحقيقية، إلى التي تقاسمت معها أفراحي و شاركتني أحزاني إلى صديقتي و أختي و حبيبتي أسماء إليك يا من تقاسمت معي أعباء هذا العمل المتواضع.

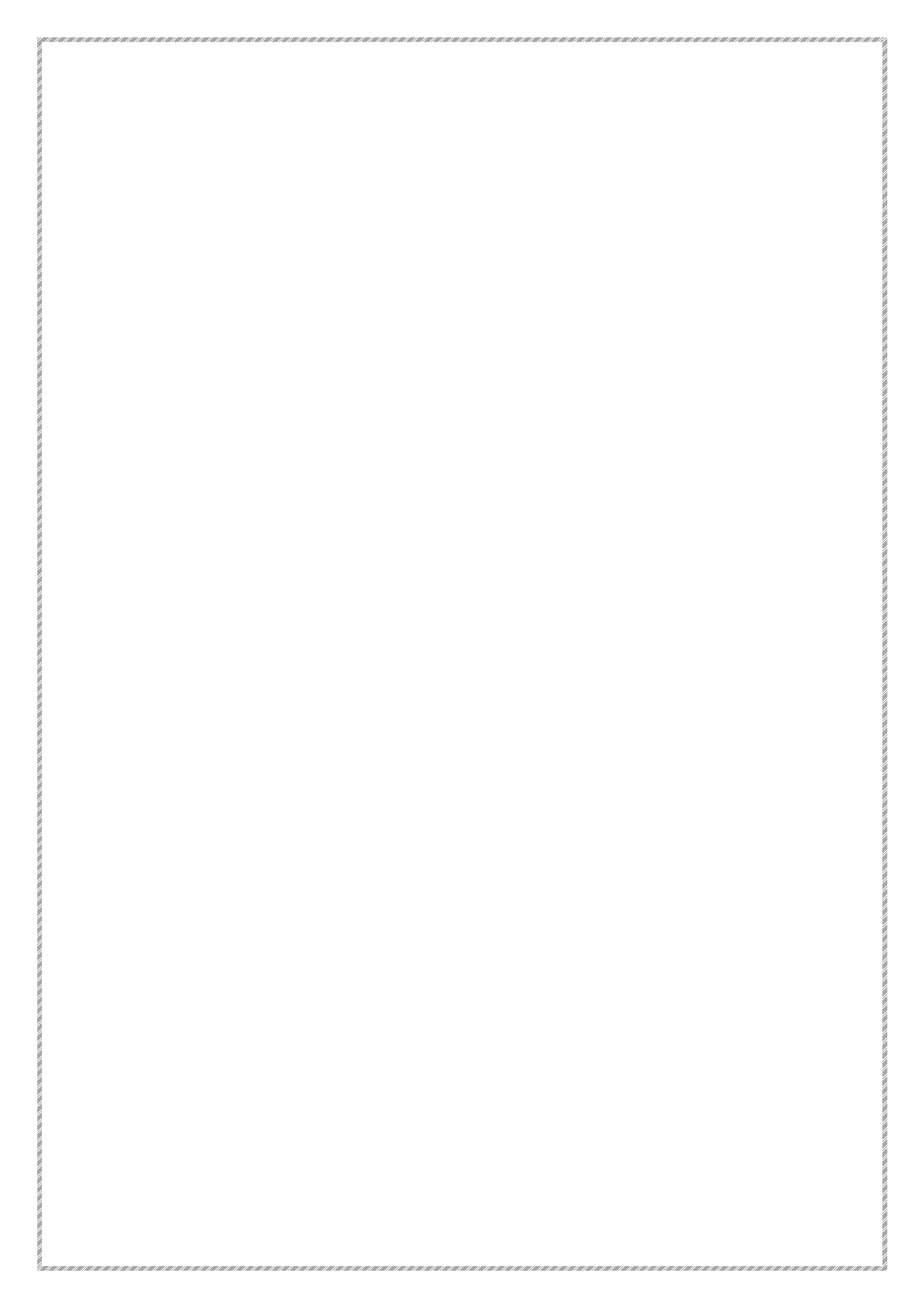
إلى من يطمئن لهن قلبي ، و ترتاح لهن روحي إلى من أنسينني وحدتي في حياتي الجامعية إليكن: أمينة، أسماء حنان ،صليحة، حنونة.

إلى دفعة الماستر 2011 بصفة عامة و تخصص تكنولوجيا المعلومات بصفة خاصة كل بإسمه.

إلى كل من ذكرهم قلب و لم يذكرهم قلمي.

إلى كل هؤلاء أهدي ثمرة جهدي.

وســــيـــلة



المقدمة

مـــــقـــــدمـــــــة:

عملت المكتبات الجامعية كغيرها من المؤسسات الأخرى بمختلف أنواعها وعلى اختلاف قطاعاتها على إدخال تكنولوجيا المعلومات لتفعيل وتحسين طرق تسييرها، وتحسين الخدمات التي يقدمها،بل يمكن الذهاب إلى القول بأنها معينة أكثر من غيرها بضرورة اعتماد هذه التكنولوجيات الحديثة، نظرا لطبيعة المهام التي تضطلع بها،والدور الذي تلعبه في تحقيق الأهداف البحثية والتعليمية للجامعة، ومواكبة التطورات التي تحدث في كل الميادين العلمية التي تغطيها، وكذا دراسة سبل تطبيق هذه التكنولوجيات لتقديم أحسن خدمة ممكنة.

ومن المعروف في هذا السياق بأن الإستعمال الواسع لهذه التكنولوجيات من طرف المكتبات الجامعية، وارتباطها الوثيق بشبكات المعلومات، وبخاصة شبكة الأنترنت التي فتحت مجالات وأفاق جدبدة للمكتبات لتحسن خدماتها وتوسيع نطاق الإفادة منها لتتجه إلى فئات أخرى خارج الإطار ما يصطلح عليه بالمجتمع الجامعي. وهذا بفضل تقنيات الإتصال عن بعد. أدى هذا الاستعمال المكثف إلى ظهور منطقي لنوع جديد من الخدمات يتمثل في الخدمات الإلكترونية التي تعتبر كتتويج للإستعمال الأمثل للتكنولوجيات الحديثة من طرف المكتبات.

ومن هذا المنطلق، أصبحت قضية دراسة حجم المجهودات المبذولة من طرف مكتباتنا الجامعية في إقتناء التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والإتصال تطرح نفسها بشدة، بالإضافة إلى كيفية إستفادتها وإستغلالها لهذه التكنولوجيات–إن وجدت – و مدى ترجمة هذه الإفادة إلى خدمات مميزة تسمح بمواجهة إحتياجات المستفيدين التي تتنوع و تتعدد بإستمرار.

إذ أن الأمر لا يتعلق بإكتساب التكنولوجيات الحديثة فحسب، و إنما يتعلق بكيفية استعمالها و توظيفها لتحقيق أهداف المكتبات الجامعية كمؤسسات توثيقية تلعب دورا مركزيا في العملية البحثية و التعليمية التي تضطلع بها الجامعة ، و تقديم خدمات جديدة تتلائم مع طبيعة الإحتياجات التي يبديها المستفيدون.و علاوة على ذلك ، فقد أصبح من الضروري اليوم إعطاء إهتمام و عناية أكبر إلى الوسائط و الوثائق الإلكترونية الحديثة ، و ضرورة إدماجها كمواد مكتبية أساسية تعتمد عليها المكتبات في تقديم خدمات مع دراسة حجم و طبيعة الحاجة إلى هذا النوع من الوثائق لدى المجتمع الجامعي.و من ثم ،الخروج بطريقة عمل واضحة المعالم ،

مبنية على معطيات واقعية تسمح لنا بطرح إقتراح سياسات و مناهج موضوعية لتصميم نمادج لعرض خدمات إلكترونية تتجاوب مع المتطلبات الحالية و المستقبلية.

و من ثم، فإن إشكالية هذه الدراسة تتمحور حول مدى تقديم هذا النوع من الخدمات "الخدمات الإلكترونية" من طرف المكتبات الجامعية ، و قياس حاجة المستفيدين إليها في ظل المتغيرات التكنولوجية التي تفرض نفسها على الجامعة كمؤسسة بحثية و تعليمية على حد السواء .

و انطلاقا مما سبق نحاول معالجة هذه الإشكالية من خلال هذه الدراسة "استخدام الخدمات المكتبية الإلكترونية بالمكتبات الجامعية من طرف الأساتذة و الباحثين ": دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ،بمدينة قسنطينة.

و لتحقيق هذا الغرض، طبقت هذه الدراسة على عينتين تتكون الأولى من 14 مكتبيا و الثانية 102 أستاذا و باحثا بكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ،بمدينة قسنطينة.

و اشتملت على أربعة فصول توزعت على الشكل التالي:

الفصل الأول:خصص لتوضيح مختلف الجوانب المنهجية للدراسة ،ممثلة في إشكالية الدراسة و فرضياتها و تساؤلاتها و أهميته و أهدافها ،و أهم المفاهيم المستخدمة في الدراسة ،بالإضافة توضيح منهجها و الأدوات المعتمدة في جمع بيانات الدراسة الميدانية و كيفية توظيفها.

الفصل الثاني: و قد تناولنا فيه موضوع خدمات المكتبات الجامعية في ظل تكنولوجيا المعلومات ،خدمات المعلومات ،تعريف الخدمة المكتبية مع تبيين خصائصها ،عناصرها و أهدافها فضلا عن دوافع استخدام هذه الأخيرة في المكتبات الجامعية. كما تطرقنا في هذا الفصل إلى المكتبات الجامعية في خضم الثورة المعلوماتية و أهم التحديات التي تواجهها.و في الأخير قمنا بعرض مفهوم المكتبة الهجينة كنموذج للتعايش بين الخدمات المكتبية الجامعية .

الفصل الثالث: تطرقنا فيه إلى تعريف الخدمات الإلكترونية و دوافع تقديمها بالمكتبات الجامعية ، بالإضافة إلى مفهوم الخدمات المكتبية الإلكترونية مع إبراز أنواعها وصولا إلى تكوين المستفيدين على استخدام هذه

الخدمات و المصادر الإلكترونية ،بالإضافة إلى دور البرمجيات الوثائقية في تقديمها .و في الأخير قمنا بعرض مهام المكتبي في سياق الخدمات المكتبية الإلكترونية.

الفصل الرابع: تطرقنا فيه إلى الخدمات المكتبية الإلكترونية بكلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية بمدينة قسنطينة،من خلال التعريف بهذه المؤسسة و بمكتبتها ،و محاولة تحليل و تفسير نتائج الإستبيان الموجه لعينة المكتبيين التابعين لها ، وفق محاوره الثلاثة التالية :

المحور الأول: مهام المكتبي داخل المكتبة.

المحور الثاني: الوثائق و الأوعية المتاحة من طرف المكتبة و الفئات المستفيدة منها.

المحور الثالث: الخدمات المكتبية الإلكترونية المقدمة من طرف المكتبة.

كما تطرقنا فيه إلى استعمال الأساتذة و الباحثين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية للخدمات المكتبية الإلكترونية ،من خلال محاولة تحليل و تفسير نتائج الاستبيان الموجه لعينة الأساتذة و الباحثين التابعين لها ، وفق محاوره الثلاثة التالية :

المحور الأول:الخدمات الإلكترونية و مردودية استخدامها على الأساتذة و الباحثين.

المحور الثاني: توجهات الأساتذة و الباحثين نحو استعمال الخدمات المكتبية الإلكترونية.

المحور الثالث: تأثير التخصص على استخدام الخدمات المكتبية الإلكترونية.

كما تعرضنا إلى النتائج العامة للدراسة الميدانية، و نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات و كختام للدراسة وضعنا بعض الإقتراحات.

و قد تمثلت أهم الصعوبات التي واجهتنا في هذه الدراسة:

ـــ الحجم الكبير لعينة الأساتذة و الباحثين.

ـــ تلقي صعوبة في استرجاع الاستبيان،مقارنة مع ضيق الوقت مما أدى إلى استغراق وقت كبير لإنجاز هذه الدراسة. و في الأخير نجدد الشكر و العرفان إلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد في إتمام هذا العمل المتواضع.

الفصل الأول

1- أساسيات الدراسة: تناولنا فيها أهم عناصر الفصل المنهجي

1-1 الإشكالية:

لم يعد هناك أدنى شك في أن تقدم الشعوب وإزدهار المجتمعات تتوقف على مدى مسايرة مؤسساتها التعليمية عامة والجامعية خاصة لأحدث التطورات في المجالات التعليمية،فكلما أولت الجامعة إهتماما خاصا لتنوع خدماتها ورصيدها المعرفي كلما نجحت في تأدية رسالتها.

كما تلعب تكنولوجيا المعلومات الحديثة دورا هاما في تدعيم البحث العلمي وبالتالي تقف الجامعة أمام حتمية توفير كل التسهيلات أمام الباحثين ومن بينها ــ كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية ــ بجامعة متنوري قسنطينةــ بكل الوسائل والتقنيات الحديثة والمستلزمات الضرورية لذلك.إذ يحقق تطبيق الخدمات الإلكترونية في المكتبات ومراكز المعلومات العديد من المزايا التي تعود بالضرورة على مجتمع المستفيدين فقد ساعد استخدام الحاسبات الآلية الإلكترونية في تطوير وتحسين العمليات الفنية والخدمات المقدمة بالإضافة إلى تقديم خدمات جديدة لم تكن موجودة من قبل.فما مدى تطبيق مختلف الخدمات الإلكترونية بمكتبة الكلية؟وهل يعتمد الأساتذة والباحثين على الخدمات المكتبية الإلكترونية أم التقليدية في إنجاز البحوث والدراسات العلمية؟هذا هو الإشكال الرئيسي الذي يدفعنا لدراسة هذا الموضوع.

1-2 أهمية الدراسة:

يستمد هذا البحث أهميته من المنطلقات التالية:

1ــ إنعكاسات التطورات التكنولوجية على المكتبات الجامعية في وظائفها وخدماتها.

2ــ واقع المكتبات الجامعية الجزائرية في البيئة المعلوماتية الجديدة.

3ــ تشخيص مشاكل وقصور المكتبات التقليدية عن تلبية الإحتياجات للمستفيدين في ظل الزخم المعرفي والتطورات الراهنة التي تعرفها الساحة الدولية.

4ـــ جلب إهتمام المعنيين إلى ضرورة الإهتمام بالمكتبات الجامعية بإعتبارها الأساس الذي يستند عليه في إنجاز البحوث والدراسات العلمية.

5ـــ هذه الدراسة تعرف بالخدمات المكتبية الإلكترونية من خلال عرض خصائصها وأنواعها ودوافع تقديمها بالمكتبات الجامعية لما لها من أهمية.

1ـــ3 أهداف الدراسة:

إن هذا البحث يسعى إلى تحقيق جملة من الأهداف نوجزها فيما يلي:

1ـــ إبراز ضرورة الإهتمام بتطوير المكتبات تماشيا مع متطلبات الساعة لمواجهة التحديات التي تفرض نفسها سواءا على الجامعة أو المكتبات.

2ـــ الوقوف على واقع إستعمال المكتبات لتكنولوجيا المعلومات الحديثة ومدى تأثير ذلك على خدماتها.

3ـــ التعرف على إحتياجات الأساتذة والباحثين ـــ بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية ـــ لإستعمال الوثائق والخدمات الإلكترونية ومدى تلبية المكتبة لهذه الإحتياجات.

4ـــ تغطية النقص الموجود في الدراسات السابقة الخاصة بموضوع البحث ودراسة الجوانب الغير متعرض لها.

5ـــ تجسيد واقع المكتبات الجامعية الجزائرية والتحديات التي تواجهها.

1ـــ4 تساؤلات الدراسة:

و لدراسة الإشكالية المطروحة قمنا بوضع جملة من التساؤلات التي قد تساعدنا على جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات حول الموضوع وقد جاءت التساؤلات كمايلي:

1- هل تحتوي المكتبة على مختلف المصادر و المراجع الإلكترونية أم الأوعية الورقية التقليدية فقط ؟.

2- هل يعتمد الأساتذة و الباحثين على التطبيقات التكنولوجية و الخدمات الإلكترونية داخل المكتبة أم يفضلون الخدمات التقليدية؟

3ـــ ما هي الخدمات المكتبية الإلكترونية؟ ماهي أنواعها؟ وما دوافع استخدامها بالمكتبات الجامعية عامة؟

4ـــ ماهو دور الوثائق والخدمات الإلكترونية في تطوير الخدمة المكتبية المقدمة من طرف المكتبات الجامعية؟

5ـــ مامدى تأثير الاعتماد على الوثائق والخدمات الإلكترونية على الجوانب التنظيمية والفنية للمكتبات الجامعية؟

6ـــ ماهي الوثائق الأكثر طلبا و إستعمالا من طرف الأساتذة والباحثين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بمدينة قسنطينة؟

7ـــ هل تتناسب الخدمات المكتبية المقدمة من طرف مكتبة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بمدينة قسنطينة؟

1ـــ5 فرضيات الدراسة:

للفرضيات دور أساسي في أي بحث علمي فهي تضفي مزيدا من المصداقية للنتائج كما أنها تعد حلقة وصل بين جانبي الدراسة إضافة إلى أنها الإطار المنظم لتحليل وتفسير النتائج،واعتمادا على المبادئ والأساليب التي تتسم بها عادة الدراسات العلمية حاولنا معالجة الإشكالية المطروحة للحصول على نتائج موضوعية في نهاية البحث وذلك من خلال الفرضيات التالية:

1ـــ تعمل مكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية جاهدة في تطوير خدماتها وذلك من خلال مسايرتها للتكنولوجيا الحديثة.

2ـــ معظم الأساتذة والباحثين يعتمدون على الخدمات المكتبية الإلكترونية نظرا لتماشيها مع احتياجاتهم العلمية والبحثية.

3ـــ يؤثر التخصص على الخدمات الإلكترونية المقدمة بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية .

2- المنهج المستخدم في الدراسة الميدانية:

اعتمدنا في الجانب الميداني للدراسة، على المنهج التحليلي الوصفي من خلال تجميع و تنظيم النتائج المحصل عليها بعد توزيع الاستبيان على كل من عينة المكتبيين والأساتذة الباحثين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، مع تحليلها والتعليق عليها ومحاولة تفسيرها و إبداء الرأي فيها.

3ـــ الدراسات السابقة:

ـــ هي دراسة للباحث غانم نذير و الموسومة:" الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة نموذجا"[1]. وهي دراسة مقدمة للحصول على دكتوراه العلوم في علم المكتبات حيث تناول الباحث موضوع الخدمات الإلكترونية وعلاقتها بالتطورات المختلفة.

وقد تناولت الدراسة في جانبها الميداني جزءا من موضوع دراستنا والمتمثل في الخدمات المكتبية الإلكترونية بشكل عام بالإضافة إلى تعددد أتواعها وخصائصها.وخلصت الدراسة في نتائجها المتعلقة بهذا المحور بأن معظم الأساتذة الباحثين يعتبرون بأن هذه الخدمات دور كبير في تنمية القدرات العلمية والبحثية.

دراسة الباحث بن سبتي عبد المالك الموسومة: "تكنولوجيا المعلومات أنواعها، ودورها في دعم التوثيق والبحث العلمي:جامعة منتوري قسنطينة نموذجا". وهي دراسة مقدمة للحصول على دكتوراه الدولة في علم المكتبات بقسم علم المكتبات بجامعة منتوري قسنطينة 2002. حيث تناول الباحث موضوع تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بالتطورات المختلفة[2]، والتجهيزات والبرمجيات وخدمات المعلومات والمهن المعلوماتية. وقد تناولت الدراسة في جانبها الميداني جزءا من موضوع دراستنا والمتمثل في محور التبادل الإلكتروني للمعلومات بين الباحثين، حيث مكننا من معرفة مستويات إعتماد الأساتذة بجامعة منتوري قسنطينة على وسائل الإتصال الإلكترونية بشكل عام بتداول المعلومات فيما بينها، وقد خلصت الدراسة في نتائجها المتعلقة بهذا المحور بالذات إلى أن هناك إتجاه واضح نحو إستخدام وسائل الإتصال الحديثة، من خلال الإهتمام المتزايد للأساتذة بشبكة الإنترنت و ما تمكنه من إمكانيات كبيرة في إسترجاع المعلومات بالطرق الإلكترونية، كما خلصت الدراسة إلى أن البريد الإلكتروني يغتبر من أكثر وسائل الإتصال الإلكترونية إستعمالا من طرف الأساتذة المستجوبين.

1-غانم،ندير: الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية.مؤسسات التعليم العالي نموذجا جامعة منتوري قسنطينة. .قسم علم المكتبات.أطروحة لنيل [1]هادة دكتوراه العلوم في علم المكتبات.2010. ص 122

1-بن السبتي، عبد المالك.تكنولوجيا المعلومات أنواعها ، و دورها في دعم التوثيق و البحث العلمي: جامعة منتوري قسنطينة نمودجا.أطروحة لنيل شهادة دكتوراه دولة .علم المكتبات قسنطينة، 2002.ص 316

المكتبات في مجتمع المعلومات:

وهو كتاب صدر للأستاذ الدكتور عبد اللطيف صوفي سنة 2003 ويتكون من ثلاثة فصول تناولت المكتبات في مجتمع المعلومات مع تركيز الفصل الثالث على المكتبات بين التقليد والتجديد والمعلومات الإلكترونية[1] و كذلك التحديات التي تواجه المكتبات الجامعية كالانترنت والتكوين والخدمات إضافة إلى الوسائط المتعددة والدوريات الإلكترونية و الأطروحات على الخط.

ويرى الدكتور صوفي أن إستخدام التكنولوجيا المتطورة في المكتبات ومراكز المعلومات إنما يزيدها قوة وتأثيرا و صلابة وأن إستخدام شبكة الأنترنت و الأقراص المدمجة والوسائط المتعددة في المكتبات و غيرها من مصادر إليها سيؤثر بوضوح على المهنة المكتبية و يضعها ووسائط المعلومات الإلكترونية فضلا عن الفهارس الآلية وما أمام تحديات كبيرة وهذا ماأكده الدكتور صوفي في الكتاب نفسه "ص179 "حيث ذهب إلى أن صورة المكتبين وبخاصة منهم العاملين في المكتبات الجامعية ستتغير بشكل كبير مما يستدعي مناقشات مستفيضة على حد قوله فيما يخص مستقبل المهنة المكتبية في ظل مجتمع المعلومات.

4ــ إجراءات الدراسة الميدانية:

4ــ1 حدود الدراسة الميدانية:

في ضوء طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها للكشف عن مدى استخدام الخدمات الإلكترونية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ومن طرف الأساتذة والباحثين.وفي ضوء التساؤلات التي تسعى الدراسة للإجابة عليها، استخدمنا منهج دراسة الحالة الذي من خلاله سيتم التعرف على واقع موضوع الدراسة في المؤسسة المختارة وهناك مجموعة من المحددات التي يحيط بهذه الدراسة وهي على النحو التالي:

4ــ1ــ1 الحدود المكانية: و هو المكان الجغرافي الخاص بالدراسة الميدانية و المتمثل في مكتبة كلية العلوم الإنسانية و العلوم الإجتماعية .

[1]- عبد اللطيف،صوفي .المكتبات في مجتمع المعلومات.عين مليلة:دار الهدى.2003.ص 179.

الحدود البشرية:

يضم جميع الذين يحتمل أن تمسهم الدراسة ولهم علاقة بموضوع البحث من قريب أو من بعيد وهم الأفراد الذين يفترض أن تطبق عليهم الدراسة وعليه فقد اقتصرت هذه الدراسة على الأساتذة والباحثين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والبالغ عددهم 102 وكذا المكتبون بالمكتبة والبالغ عددهم 14مكتبي.

الحدود الزمنية:

وهو الوقت المستغرق في الدراسة الميدانية من بداية تحديد المجال وإختيار العينة المراد بحثها وصولا إلى إختيار الأداة المناسبة لتطبيقها على هذه العينة المختارة وأخيرا جمع البيانات وتحليلها وقد إستغرقت 04 أشهر إبتداءا من شهر فيفري 2011 إلى غاية شهر ماي 2011.

أدوات جمع البيانات:

إن البحوث العلمية في كافة مستوياتها ومختلف مواضيعها تحتاج إلى إستخدام بعض الأدوات من أجل تجميع معلومات حول الموضوع من أجل توظيفها في الدراسة، ومنه فمن أجل تحقيق أهداف دراستنا فقد إستخدمنا كلا من المقابلة، استمارة الاستبيان، الملاحظة.

الملاحظة:

هناك ظواهر طبيعية و موضوعات متعددة لا يتمكن الباحث من دراستها عن طريق المقابلة أو الاستبيان و لا بد للباحث من أن يختبرها بنفسه مباشرة حيث لا يمكن أن يقوم الباحث بتوزيع الاستبيان أو إجراء بعض المقابلات ،فلا بد من أن يعيش الباحث هده الظاهرة .

و الملاحظة هي وسيلة يستخدمها الإنسان العادي في اكتسابه لخبراته و معلوماته حيث نجمع خبراتنا من خلال ما نشاهد حيث نجمع خبراتنا من خلال ما نشاهده من أو نسمع عنه و لكن الباحث حيث يلاحظ فإنه يتبع منهجا معينا يجعل من ملاحظاته أساسا لمعرفة واعية ،أو فهم دقيق لظاهرة معينة .

و قد اعتمدنا عملية الملاحظة في مختلف مراحل التربص التي قمنا بها في مكتبة كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتمعية .جامعة منتوري قسنطينة

الإستبيان:

الإستبيان الموجه للمكتبيين:

مرحلة التحكيم:

تم تقديم نسخة من الإستبيان إلى مجموعة من الأساتذة المتخصصين في منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية، وهم الأساتذة التالية أسماؤهم: الأستاذة الدكتورة صبرينة رماش،الأستاذ عربات منير قصد تحكيمه من قبلهم، من خلال تقويم بنيته العامة وتصحيح الأخطاء المتعلقة بصياغة الأسئلة وتنظيمها وفقا لمتطلبات و أهداف الدراسة. حيث مكننا ذلك من استبعاد ثلاثة (03) أسئلة، علما بأن عدد أسئلة الاستبيان فبل إخضاعه إلى التحكيم كان يقدر ب 12 سؤالا.

مرحلة التجريب:

حيث تم تقديم نسخة من الاستبيان بعد تحكيمه على عينة تجريبية من المكتبيين التابعين إلى مكتبة كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية والقصد من ذلك هو تجريب الإستبيان ومعرفة مدى قابليته للإستعمال،ومستويات فهمه وإستعابه من طرف مجتمع المبحوثين. وقد مكننا ذلك من إعادة صياغة سؤالين (02) وهي الأسئلة التالية أرقامها: 1،7.بشكل يقترب أكثر من فهم مجتمع المكتبيين لمعاني هذه الأسئلة والغرض منها

الإستبيان النهائي:

بعد تحكيم الإستبيان وتجريبه،تحصلنا على نسخته النهائية،التي تم توزيعها على عينة المكتبيين المنتمين إلأى كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية بمدينة قسنطينة.ويضم الإستبيان النهائي تسعة(09) أسئلة: سؤال واحد مفتوح لإبداء الرأي، وواحد آخر مغلق، وسبعة(07) أسئلة متعددة الخيارات. موزعين على ثلاثة محاور على الشكل التالي:

ـــ **المحور الأول**: مهام المكتبي داخل المكتبة.

ـــ **المحور الثاني**: الوثائق والأوعية المتاحة من طرف المكتبة والفئات المستفيدة منها.

ــ **المحور الثالث**: الخدمات المكتبية الإلكترونية المقدمة من طرف المكتبة.

1ــ تعمل مكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية جاهدة في تطوير خدماها وذلك من خلال مسايرها للتكنولوجيا الحديثة.

المتعلقة بعمل مكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية على تطوير خدماها وذلك من خلال مسايرها للتكنولوجيا الحديثة.

الإستبيان الموجه للأساتذة الباحثين:

لإعتبارات منهجية،مر الإستبيان الموجه للأساتذة الباحثين بدوره بالمراحل التالية:

مرحلة التحكيم:

تم تقديم نسخة من الإستبيان إلى مجموعة من الأساتذة المتخصصين في منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية، وهم الأساتذة التالية أسماؤهم: الأستاذة الدكتورة صبرينة رماش،الأستاذ عربات منير قصد تحكيمه من قبلهم، من خلال تقويم بنيته العامة وتصحيح الأخطاء المتعلقة بصياغة الأسئلة وتنظيمها وفقا لمتطلبات و أهداف الدراسة. حيث مكننا ذلك من استبعاد ثلاثة (03) أسئلة، علما بأن عدد أسئلة الاستبيان فبل إخضاعه إلى التحكيم كان يقدر ب 15 سؤالا.

مرحلة التجريب:

حيث تم تقديم نسخة من الاستبيان بعد تحكيمه على عينة تجريبية من الأساتذة الباحثين التابعين إلى كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية والقصد من ذلك هو تجريب الإستبيان ومعرفة مدى قابليته للإستعمال،ومستويات فهمه وإستعابه من طرف مجتمع المبحوثين. وقد مكننا ذلك من إعادة صياغة أربعة(04) وهي الأسئلة التالية أرقامها:3،5،7،11.بشكل يقترب أكثر من فهم مجتمع الأساتذة الباحثين لمعاني هذه الأسئلة والغرض منها.

الإستبيان النهائي:

بعد تحكيم الإستبيان وتجريبه،تحصلنا على نسخته النهائية،التي تم توزيعها على عينة الأساتذة الباحثينن المنتمين إلى كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية بمدينة قسنطينة.ويضم الإستبيان النهائي تسعة(12) أسئلة: سؤالين مفتوحين لإبداء الرأي، ثلاثة(03) أسئلة مغلقة، وسبعة(07) أسئلة متعددة الخيارات. موزيعين على ثلاثة محاور على الشكل التالي:

ـــ المحور الأول: الخدمات الإلكترونية و مردودية إستخدامها على الأساتذة والباحثين.

ـــ المحور الثاني: إستخدام الأساتذة والباحثين للخدمات المكتبية الإلكترونية.

ـــ المحور الثالث: تأثير التخصص على إستخدام الخدمات المكتبية الإلكترونية.

مع الإشارة إلى أن هذا الاستبيان بمحاوره الثلاثة موجه لاختبار الفرضتين.

الفرضية الثانية(02): معظم الأساتذة والباحثين يعتمدون على الخدمات المكتبية نظرا لتماشيها مع احتياجاتهم العلمية والبحثية.

الفرضية الثالثة(03): يؤثر التخصص على الخدمات الإلكترونية المقدمة بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية .

4ـــ2ـــ عينة الدراسة:

تحديد المجتمع الكلي للدراسة الميدانية:يتمثل المجتمع الكلي للدراسة الميدانية في كل من مجتمع المكتبيين و الأساتذة الباحثين المنتمين لكلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية ـــجامعة متنوري قسنطينةـــ.

المجتمع الكلي للمكتبيين: يتمثل المجتمع الكلي للدراسة الميدانية في شطرها الأول مجموع المكتبيين العاملين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية ، و يوضح الجدول التالي توزيع مجتمع المكتبيين حسب رتبهم:

الجدول رقم 01: **توزيع المجتمع الكلي للمكتبيين المستجوبين حسب رتبهم بمكتبة الكلية.**

الرتبة	التكرار	%
محافظ رئيسي	**01**	**08.33**
عون تقني بالمكتبات الجامعية	**02**	**16.66**
ملحق بالمكتبات الجامعية	**02**	**16.66**
مساعد بالمكتبات الجامعية	**03**	**25**
عون تقني في الإعلام الآلي	**01**	**08.33**
عامل مهني	**03**	**25**
مج	**12**	**99.99**

المجتمع الكلي للأساتذة: يتمثل المجتمع الكلي للدراسة الميدانية في شطرها الثاني مجموع الأساتذة المكونين لهيئة التدريس بالأقسام التابعة لكلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية ، و يوضح الجدول02 التالي توزيع مجتمع الأساتذة و الباحثين حسب رتبهم

الأقسام	الرتبة								مج	%
	أ. مساعد	%	أ. مكلف بالدروس	%	أ. محاضر	%	أ.ت.عالي	%		
علم المكتبات	04	11.76	02	5.71	03	15	01	20	10	10.63
إعلام و أتصال	02	5.88	04	11.42	03	15	01	20	10	10.63
الفلسفة	01	2.94	06	17.64	03	15	01	20	11	11.70
التاريخ و الآثار	05	14.70	05	14.28	04	20	02	40	16	17.07
علم النفس	09	26.47	10	29.41	06	30	00	00	25	26.59
علم الإجتماع	10	29.41	05	14.28	00	00	00	00	15	15.95
التربية البدنية والرياضية	03	8.82	03	8.57	01	05	00	00	07	7.44
المجموع	34	99.99	35	99.99	20	100	05	100	94	99.99

ـ تحديد عينة الدراسة:

إنطلاقا مما ذكرناه سابقا،فإن عينة الدراسة تتكون من فئة المكتبيين والأساتذة الباحثين المستجوبين بكلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية،حيث جاءت البيانات المتعلقة بهما على النحو التالي:

ــ عينة المكتبيين المستجوبين:

تم توزيع الاستبيان على مجموع المكتبيين العاملين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية بمدينة قسنطينة، فإن عينة المكتبيين المستجوبين التي تمثل الشطر الأول للدراسة الميدانية هي عينة مسحية، وقد أفرزت عملية توزيع الاستبيان على هذه الفئة على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم 03: **توزيع أفراد العينة الفعلية للمكتبيين المستجوبين.**

الاستمارات الموزعة	الاستمارات المسترجعة	الاستمارات المعتمدة
14	12	12

عينة الأساتدة و الباحثين المستجوبين:

إن تحديد عينة الدراسة يكون بعد استوفاء البيانات التي تتوافق مع الدراسة التي نحن بصدد القيام بها وتمثل العينة جزء من مجتمع الدراسة وهي تمثل عينة عشوائية تناسبية حيث قمنا باختيار فئة الأساتذة و الباحثين "بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ــ جامعة متنوري قسنطينة ــ والمقدر عددهم ب: 102 أستاذ وباحث موزعين على 07 أقسام وهي:

قسم علم المكتبات، قسم علوم واتصال، قسم الفلسفة، قسم التاريخ والآثار، قسم علم النفس، قسم علم الاجتماع، قسم التربية البدنية.

أمام العدد الكبير للأساتذة الموزعين على مختلف الأقسام بمكتبة كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية ــ جامعة متنوري قسنطينة ــ كان من الصعب تحديد عينة ممثلة لكل الأقسام لذلك قمنا باختيار عينة عشوائية تناسبية في الأقسام السبعة.

الجدولرقم04 :**توزيع عدد أفراد العينة الفعلية للأساتذة و الباحثين المستجوبين.**

عدد الاستبيان الموزع	عدد الاستبيان المسترجع	عدد الاستبيان المعتمد
102(عينة مبدئية).	**94**	**94**(عينة فعلية).

المفاهيم الأساسية المستخدمة في الدراسة:

الخدمات المكتبية الإلكترونية:

يقصد بالخدمات المكتبية الإلكترونية تلك الخدمات التي تقدمها المكتبة الجامعية إعتمادا عل التكنولوجيا الحديثة.

المكتبات الجامعية:

يقصد بالمكتبات الجامعية تلك المصالح التابعة لمؤسسات التعليم العالي التي تهدف إلى تحقيق الأهداف البحثية والتعليمية من خلال تقديم الخدمات المكتبية التي تلبي إحتياجات المجتمع الأكاديمي للمعومات والوثائق.

الأستاذ الباحث:

يقصد بالأستاذ الباحث ذلك العنصر البشري التابع إلى مؤسسة التعليم العالي والذي يضطلع بمهام التعليم و البحث تحقيقا لأهداف المؤسسة التعليمية و الدي يمثل إحدىأهم الفئات التي تسعى المكتبات الجامعية إلى خدمتها و تلبية إحتياجاتها.

الفصل الثاني

تلعب المكتبات بشكل عام و المكتبات الجامعية على وجه التحديد لارتباطها المباشر بالمجتمع العلمي و الأكاديمي ،دورا كبيرا في مواجهة التحديات و تمكين المستفيدين بمختلف فئاتهم و مستوياتهم من تلبية إحتيجاتهم المعلوماتية بشتى الطرق و الوسائل ، من خلال تنظيم و تطوير و تقديم خدماتها و تسيير سبل استفادتها منها.

و هو ما يفرض ضرورة النظر إلى مفهوم الخدمة المكتبية بشكل عام وكيفية وضع آليات تمكن المكتبة من تقديم خدمة تتسم بالفعالية و الجودة العالية و القدرة على مواكبة التحولات المتسارعة التي يشهدها المحيط الداخلي و الخارجي .و عليه سوف نتطرق في هذا الفصل إلى استعراض خدمات المكتبات الجامعية و خدمات المعلومات ومفهوم الخدمة المكتبية بشكل عام مع تحديد بعض خصائصها و مقوماتها و أهدافها، بالإضافة إلى إبراز دوافع استخدام تكنولوجيا المعلومات بالمكتبات الجامعية ،و واقع الخدمة المكتبية في ظل التطورات التكنولوجية. و في الأخير تطرقنا إلى مفهوم المكتبة الهجينة بصفتها نموذج للتعايش بين الخدمات المكتبية.

2ـــ1 خدمات المكتبات الجامعية:

تسعى المكتبات و مراكز المعلومات على اختلاف أنواعها إلى تكوين رصيد متوازن من مصادر المعلومات، و تيسير وصول المستفيدين إلى هذه المصادر بأسرع وقت و أقل جهد ممكنين.ولا يمكن أن تحصل الاستفادة القصوى من هذا الرصيد المعلوماتية دون وجود ما يطلق عليه في مجال العلوم المكتبية "الخدمات المكتبية".

و قد نشأ هذا المفهوم و تطور مع تطور المكتبات وذلك من خلال مراحل انتقالها من كونها مجرد مخازن لأوعية المعلومات التقليدية التي تهتم بجمع التراث و المحافظة عليه ،إلى كونها مقرا يستقبل الرواد و المستفيدين و يقدم لهم الخدمة المكتبية الحديثة وبطرق عصرية.

2ـــ2 تعريف خدمات المعلومات:

يعرف المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات و المعلومات خدمات المعلومات بأنها: "خدمة تهيئها مكتبة متخصصة هدفها جذب انتباه المستخدمين إلى المعلومات التي في حوزة المكتبة أو مراكز المعلومات و ذلك توقعا لطلبها،و يتم هذا عن طريق تمرير ورقة بالأخبار و مسح الإنتاج الأدبي و قوائم القراءة و المختصرات و

الاقتباسات المنشورة في المقالات[1] و يتضح من هذا التعريف أنه يميز بين مجالات تطبيق الخدمات المكتبية و خدمات المعلومات. حيث تقتصر هذه الأخيرة على المكتبات المتخصصة و مراكز التوثيق و المعلومات، بينما تختص المكتبات بمختلف أنواعها بتقديم الخدمات المكتبية.

و قد أكد حشمت قاسم هذا التصنيف من خلال تعريفه لخدمات المعلومات بأنها:"الناتج النهائي الذي يحصل عليه المستفيد من المعلومات ،و الذي يتأتى نتيجة للتفاعل بين ما يتوافر لأجهزة المعلومات من موارد مادية و بشرية فضلا عن تنفيد بعض العمليات و الإجراءات الفنية. و ترتبط هذه الخدمات بطبيعة نشاط المستفيدين و أنماط احتياجاتهم إلى المعلومات.أي أن كل خدمة من هذه الخدمات تهدف إلى مساعدة المستفيد على تخطي عقبة معينة من العقبات التي يصنعها تفجر المعلومات في سبيله، و من أمثلة هذه الخدمات :البحث في الإنتاج الفكري,و الإحاطة الجارية،و البث الانتقائي للمعلومات،و الترجمة العلمية و تحليل المعلومات،خدمة التكشيف ،خدمة الاستخلاص،خدمة البحث بالاتصال المباشر[2]".

2ـــ3 تعريف الخدمة المكتبية:

الخدمات المكتبية هي تلك العمليات و الوظائف و التسهيلات التي تقوم بها المكتبات لتوفير المعلومات للمستفيدين وفقا لاحتياجاتهم بطريقة منظمة و سريعة و من ثم فهي الوسيط بين ما ينشر في العالم من معلومات وبين المستفيد النهائي منها .

و قد آثار مصطلح الخدمة المكتبية جدلا بين أوساط الكتاب و الباحثين في مجال المكتبات و المعلومات حيث ظهرت عدة مصطلحات تدل على نفس الخدمة ،إذ نجد أن الكثير من المكتبيين يشيرون إلى أن هذا المصطلح هو مرادف للخدمة المكتبية المرجعية ،في حين يمكن النظر إلى الخدمة المرجعية على أنها جزأ لا يتجزأ من الخدمات المكتبية .

و يعرف أحمد الشامي و سيد حسب الله الخدمة المكتبية في المعجم الموسوعي للمصطلحات المكتبات و المعلومات بأنها "مصطلح عام يشير إلى جميع الانشطة المزاولة و البرامج التي تقدمها المكتبات مقابل الحاجة إلى

-1-الشامي أحمد محمد، حسب الله سيد.المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات و المعلومات.الرياض:دار المريخ،1988.ص 561..

[2] - قاسم، حشمت.خدمات المعلومات:مقوماتها و أشكلها.القاهرة:دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع، 1985.ص 65.

المعلومات و هي بمفردها تشمل على مدى واسع و سلسلة عريضة من الخدمة مثل :الخدمات العامة و خدمات المعلومات و خدمات الإعارة التي تقوم بها مكتبة بالذات طبقا لاهدافها".

و هي بذلك تصبح أعم و أشمل من أن تكون خدمة مرجعية فقط فهي بالإضافة إلى ذلك تشمل العديد من الخدمات بدءا من مصادر المعلومات و تقديمها للمستفيدين و إرشادهم إلى الإستفادة من خدماتها.

2ـ3ـ1 خصائص الخدمة المكتبية:

تتميز ببعض الخصائص التي نوجزها في النقاط التالية:

1. الخدمة المكتبية هي عملية شاملة ومتكاملة لكل الأنشطة المختلفة التي يتم إنجازها في المكتبة و التي تهدف بدورها إلى توفير المعلومات للمستفيدين منها.
2. تقتضي فلسفة تقديم الخدمة المكتبية على الوصول إلى المستفيدين أينما وجدوا،بهدف تلبية احتياجاتهم بأقل جهد ممكن وأسرع وقت.
3. تعتبر الخدمة المكتبية همزة وصل بين المعلومة والمستفيد،حيث تقوم بتسيير سبل تلبية المستفيد لاحتياجاتهم المعلوماتية المختلفة[1].
4. تتسم الخدمة المكتبية بالحركية والديناميكية،فهي تعتمد بشكل دائم على أحدث التقنيات لتسيير وتسهيل الوصول و الحصول على المعلومات سواء من داخل المكتبة أو من خارجها،وهو ما أدى إلى بروز جديد من الخدمات المتمثل في الخدمات الإلكترونية.
5. تمثل الخدمة المكتبية الوسيلة الأساسية التي يتم من خلالها تحقيق رسالة المكتبة وتقويم أدائها.
6. كما يقتضي تقديم الخدمة المكتبية وجود المكتبي المتخصص، الذي يعد بمثابة حلقة وصل بين المستفيد ومصادر المعلومات التي تلبي احتياجاته.

2ـ3ـ2 عناصر و مقومات الخدمات المكتبية :

تختلف الخدمات المكتبية من مكتبة لأخرى متأثرة بعوامل متعددة أهمها:

مجتمع المستفيدين:

حيث يختلف من مكتبة إلى أخرى من حيث ثقافاتهم و مستواهم العلمي و متوسط أعمارهم ،و بالتالي فإن الخدمة المكتبية يجب أن تتلائم و تتناسب مع كل فئة من فئات مجتمع المستفيدين ،فمجتمع المكتبة المدرسية مثلا يضم الطلبة و المدرسين و أعضاء الهيئة الإدارية يختلف عن مجتمع المكتبة العامة الذي يتألف من جميع فئات المجتمع.

1-علوي محمد عودة ،مجبل ملازم الملكي .العناصر الأساسية لنجاح الخدمة المكتبية في المكتبات العامة.رسالة المكتبة،مج.27،ع.1،1992.ص.50.

أهداف المكبة:

لكل مكتبة أهداف معينة ولا يمكن تحقيقها إلا من خلال العمليات والنشاطات والبرامج التي يتم أدائها والمتمثلة في الخدمة التي تقدمها.

لكل مكتبة أهداف معينة و لا يمكن تحقيقها إلا من خلال العمليات و النشاطات و البرامج التي يتم أداءها و المتمثلة في الخدمة التي تقدمها[1] .

نوع المكتبة:

من خلال التقييم النوعي للمكتبات كالمكتبات المدرسية و العامة و الجامعية و المتخصصة و غيرها .ويعود ذلك الاختلاف إلى أهدافها و حجم مجموعاتها و عدد المستفيدين و إمكاناتهم المتوفرة.

2ـــ3ـــ3 أهداف الخدمة المكتبية:

تعد صياغة أهداف الخدمات المكتبية من العناصر الضرورية التي يجب الإشارة إليها و تحديدها عن صياغة السياسة العامة لأي مكتبة أو مركز معلومات،حيث تضع مخططكم كما توجه الجهود المقدمة في كل قسم و من بينها إدارة أو قسم الخدمات المكتبية أو ما يطلق عليه حاليا خدمات المعلومات.

و تختلف أهداف الخدمة المكتبية باختلاف نوع المكتبة و طبيعة المستفيدين و مستوياتهم العلمية و التخصصية و بصفة عامة يمكن إدراج أهداف الخدمات المكتبية في النقاط التالية[2]:

– مساعدة الرواد و المستفيدين في الإفادة من مصادر المعلومات و الخدمات المتوفرة في المكتبة.

– الرد على الأسئلة و استفسارات الرواد السريعة .

– المساعدة في استخدام الأدوات البيلبيوغرافية المتوافرة و التي يصعب عن كثير من الرواد معرفتها و التعامل معها .

---

[1]– النوايسيه،غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات و مراكز المعلومات,عمان:دار صفاء،2000،ص29–28.

2– بنت إبراهيم الدبيان،موضي.قياسات أداء خدمات المكتبات و معايير تقييمها.المعلوماتية،ع 12.الرياض:مركز المصادر التربوية بوزارة التربية و التعليم 2005 ،ص ،22.

-استقبال الرواد و إكسابهم المهارات الأساسية لاستخدام المكتبة لتحقيق التعامل الفعال مع مواد المكتبة .

– تدريب المستفيدون على استخدام المكتبة.

– المساهمة في عملية بناء مجموعة متوازنة و متطورة و الإسهام في تقييم مجموعات المكتبات.

2ــ4 الخدمات المكتبية في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

لقد أحرزت النظم الآلية تقدما ملحوظا في السيطرة على عمليات الإعارة و التسجيل و تعتبر عملية الاقتناء و التزويد جزءا من النشاط المكتبي المتميز حيث توفر تكنولوجيا المعلومات الكثير من الأعمال الكتابية و الروتينية و التركيب البيبليوغرافي للتسجيلات وتستخدم التكنولوجيا الحديثة للمعلومات و الاتصالات في المكتبات في المجالات التالية:

الفهرس الآلي ،البحث في قواعد المعلومات، الإعارة الآلية، البحث في الفهارس الإلكترونية ، البحث في الفهارس الإلكترونية ، الاقتناء و التزويد ، التكشيف و الاستخلاص، البث الانتقائي للمعلومات، الإعارة الخارجية عبر شبكات المعلومات.

و تستخدم التكنولوجيا الحديثة للمعلومات في المكتبات قصد تطوير الخدمات المكتبية التي توفرها للمستفيدين، والمقصود بالخدمات التقنية في المكتبة كل مايتعلق بطلب و إستيلام و تهيئة و إعداد الكتب و المواد المكتبية الأخرى ووضعها في خدمة القارئ. و بعبارة أخرى فإن هذه الخدمات تتعلق بكافة الإجراءات المطلوبة بإقتناء الكتب و المواد المكتبية الأخرى و تهيئتها وفق متطلبات عمل المكتبة و القيم بكافة الأعمال الضرورية الأخرى قبل وصول الكتاب إلى رفوف المكتبة و مخازنها[1].

2ــ5 دوافع استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية:

توجد أسباب عديدة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية ولعل أهمها:

1. الزيادة الهائلة في حجم الإنتاج الفكري، حيث أن هذا الإنتاج ينمو ويتضاعف سنويا بنسبة تعدل10%.

1- بدر،أحمد.المدخل إلى علم المعلومات و المكتبات.الرياض:دار المريخ ،1985.ص.282.

2. تعتبر طبيعة الحاجة إلى المعلومات نتيجة التقدم العلمي والاجتماعي ونتيجة تداخل الاختصاصات العلمية و تكاملها.الأمر الذي أدى إلى التركيز على المعلومة أكثر من التركيز على الكتاب.
3. تعاظم أهمية مصادر المعلومات،الأمر الذي دفع بكل مؤسسة أو مركز علمي إلى إنشاء مكتبة خاصة وتزويدها بالأبحاث والمعلومات التي تساهم في تطوير إنتاجها ومردودها.
4. التخفيف من أعباء الأعمال اليدوية الروتينية وتطوير إنتاجية العمل بأقل عدد من العاملين.
5. تطوير الخدمات المكتبية والمعلوماتية،و الاستفادة من خدمات الاستخلاص والتكشيف الآلية وخاصة في مجال الدوريات العلمية ومستخلصاتها ومصادر المعلومات غير التقليدية.
6. الاستفادة من خدمات بنوك المعلومات وقواعد بياناتها والوصول إلى المعلومات واسترجاعها وبثها ونسخها بسهولة وسرعة.

7. المساهمة في إقامة شبكات و نظم آلية معلوماتية تعاونية بين المكتبات والجامعات ومراكز البحث العلمي.
8. توفير النفقات وتقديم خدمات أفضل بتكاليف أقل والاستعاضة عن شراء أوعية المعلومات المرجعية التقليدية الغالية الثمن كالموسوعات والدوريات والكشافات والمستخلصات بالأقراص الليزرية(CD-ROM)
9. إيجاد حل مشكلة ضيق المكان وهي المشكلة التي تعاني منها جميع المكتبات الضخمة، مهما كانت مساحتها كبيرة.
10. مواكبة تطور مجتمع المعلومات والثورة المعلوماتية والإستفادة من تكنولوجيا المعلومات في تطوير البحث العلمي.

يتضح مما تقدم أن استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات العامة والجامعية منها خاصة حيوية ملحة وضرورة أكيدة من حاجات وضروريات البحث العلمي والخدمة المكتبية والمعلوماتية الحديثة للدارسين والباحثين.

2-6 المكتبة الجامعية في خضم الثورة المعلوماتية:

المكتبة الجامعية باعتبارها جزء لا يتجزأ من المجتمع وتؤثر فيه، فقد تأثرت بمطالب هذا المجتمع، ومن التأثيرات التي نلاحظها التحول في شكل المكتبة الجامعية من تقليدية إلى مكتبة حديثة، فظهور التكنولوجيات الحديثة من حواسيب وأجهزة اتصال متطورة ومختلفة يحتم ويوجب على المكتبة الجامعية تبديل نظامها كليا، وإدخال التكنولوجيا على جميع أعمالها ومصالحها[1] الفنية والإدارية, من اجل التكيف والتعامل مع هذا المجتمع الالكتروني, وسيؤدي هذا إلى زيادة أهمية المكتبيين الذين أصبحوا يعرفون بما يسمى بأخصائيي المعلومات.

---

[1]-عباس بن عبد الله.المكتبات في عصر الأنترنت : تحديات و مواجهة.العربية3000، س3 ، العدد2،ص 101.

و قد عرفت المكتبة الجامعية في السنوات الأخيرة تحولات عميقة, نتيجة للانفجار المعلوماتي وما تبعه من ابتكارات تكنولوجية، حيث أن المعلومات تتزايد يوما بعد يوم وكذلك التكنولوجيا المرافقة لتسييرها وبثها واسترجاعها هي في تطور مستمر ، هذان العاملان أحدثا ضغوطات كبيرة جعلت المكتبات الجامعية تبحث عن أنجح السبل للتّكيف مع هذه المعطيات الجديدة ولمواجهة التحديات التي فرضها العصر. كل هذه العوامل أثرت بدرجات مختلفة على المكتبات الجامعية.

2ـ7 التحديات التي تواجه المكتبات الجامعية:

إن المكتبة الجـــامعية تواجه اليوم،أكثر من أي وقت مضى تغييرات عميقة في وظائفها و منطلق وسبل عملها, وأن المستقبل لن يكون إلا للمكتبات التي تواكب التطورات الحديثة, وتتبنى التكنولوجيا وتتكيف مع خدمة روادها. وهناك مجموعة من التحديات تواجه المكتبات الجامعية خاصة العربية, وهي تسعى لتطوير خدماتها حتى تواكب الحداثة والمعاصرة ، وفيما يلي عن أهم هذه التحديات:

2ـ7ـ1 تحدي الانترنيت:

أصبحت الانترنيت منذ نهاية الألفية الماضية ذات أهمية فائقة, لا غنى عنها في البحث العلمي في المكتبات الجامعية, بسبب الخدمات الكبيرة المتنوعة، الحديثة, المتجددة, والسريعة.حيث أدى ذلك الإقبال الكبير على خدمات المكتبة الجامعية إلى عدم تلبية حاجات المستفيدين المتواصلة والمتلاحقة لكثرتها .في حين أن استغلال الحاسوب في المكتبة الجامعية قصد استرجاع المعلومات, زاد من الطلبات الأمر الذي شكل ضغطا كبيرا دعاها إلى وضع قيود وشروط أمام المستفيدين. ومن جهة أخرى فان شبكة الانترنيت قدمت فوائد كثيرة للمكتبة الجامعية, وذلك بتقديم المعلومات الخاصة بها على مواقع ويب تعرف بتنظيم المكتبة وبمصالحها وخدماتها ونظامها الداخلي .وتسهل البحث في قواعد المعلومات البيبليوغرافية الموجودة على الشبكة لآلاف المكتبات في العالم . فقد أصبحت الانترنيت اليوم وسيلة لتحصيل المعلومات بطريقة أكثر ثورية ليس عن طريق الخط المباشر فقط بل عن طريق المكتبة أيضا أو عبر البريد الالكتروني أو بروتوكول نقل الملفات.

2ـ7ـ2 تحدي المكتبات الالكترونية:

تقف المكتبات الجامعية في هذا العصر الرقمي أمام وظائف جديدة ومطالب متغيرة, تقوم أساسا على استخدام الوسائل الالكترونية والمعلومات الرقمية, ويحتاج ذالك إلى تعاون جدي بين المكتبات الجامعية ومراكز البحث. ومن واجب الجامعة تحضير المنشورات والمعلومات العلمية لتغذية المكتبات الالكترونية مثل الأطروحات

والرسائل الجامعية والبحوث ومنتجات الوسائط المتعددة, فوق أقراص مدمجة ,(CD-ROM) بالتعاون مع دور النشر, أو وضعها على الخط المباشر.

فاليوم المكتبات الجامعية تواجه تحديات عديدة منها تحدي النشر الالكتروني وزيادة الإنتاج الفكري، والتحدي الاقتصادي لتأمين الموارد المالية لها, والتحدي المعرفي حتى تواكب تطورات العصر تحدي الوسائط المتعددة لقد سطع نجم الحوامل الالكترونية الحديثة, والتي يصطلح عليها اسم الوسائط المتعددة

". MILTIMEDIA"فهي حسب تعريف القاموس الحر على الخط العام 1994 "تركيب من نص وصورة وصوت، مع الصور المتحركة مثل تسلسل الفيديو."...

فهذا الشكل الجديد لحوامل المعلومات أصبح أكثر طلبا عند المستفيدين والمكتبات ذلك أنه يحتوي على ميزة البحث وكذا السرعة في الاستعراض إضافة إلى السعة الهائلة في تخزين المعلومات، فالقرص الواحد يستطيع احتواء مئات الكتب التي تعجز رفوف ومخازن المكتبات الصغيرة عن احتواءها، لذا فإن المكتبات الجامعية مطالبة بتوفير هذه الحوامل, إضافة إلى تكنولوجيا المعلومات المصاحبة لها أو التي بواسطتها يتم الاطلاع على محتوياتها .ويبقى المشكل المطروح هو التطور السريع الذي تعرفه هذه التكنولوجيا سواء كان في مجال (SOFT WARE اوHARDWARE)فالأنظمة تتطور مما يجعل بعض أشكال الوسائط تلغى ولا تكون قابلة للاستخدام. وسيكون ذلك قريبا مصير القرص المرن .مما يجعل المكتبات ملزمة بمواكبة هذه التطورات التكنولوجية.مما سيثقل كاهل الميزانية في جانب النفقات وهو تحدي جديد يجب تجاوزه.

2_7_3 تحدي الدوريات الالكترونية:

هي دوريات تعد وتوزع بصورة إلكترونية, وهي إحدى مصادر المعلومات على الشبكة العالمية . بعضها متاح مجانا والبعض الأخر برسوم اشتراك, من أهم ميزاتها سرعة النشر، التكشيف الآلي, ارتباطات تشعبيه مع منشورات أخرى على الشبكة، اقتصادية بالنسبة للتكاليف وكذا المساحة في المخازن.ناهيك عن إمكانية نشرها على حوامل الكترونية .

وهكذا تجد المكتبات نفسها و هي تكافح في مجال ليس لها سيطرة مباشرة عليه بسبب الاتجاهات والعروض والشروط المتنوعة لدور النشر والعارضين والوكلاء.

2_7_4 تحدي الأطروحات الالكترونية :

الأطروحات الجامعية الإلكترونية[1] هي معلومات حاسوبية، وهي وسائط جديدة يجب معالجتها بطريقة خاصة

[1]- عبد اللطيف، صوفي .المكتبات في مجتمع المعلومات.عين مليلة .دار الهدى .2003. ص 96

تتناسب مع أهميتها، بصورة عقلانية و بكل اهتمام ورعاية .لما تقدمه هذه الأطروحات – خاصة درجة الدكتوراه– من نتائج و اقتراحات, ذات درجة بالغة الأهمية.

وفي إطـــار تطور أشكـــال النشر و تطور رصيد المكتبات الجامعية واحتياجات روادها, فقد أصبح الحصول على النص الإلكتروني للأطروحة إلزامي في ظل المهام الحديثة التي أوكلت للمكتبة الجامعية و في ظل الثورة التكنولوجية، أما عن إيداع قرص مضغوط أو قرص مرن يحتوي النص الكامل للوثيقة فهو سهل و في متناول الجميع ,لكن يبقى المشكل المطروح في حقوق المؤلف[1]. التي لا تزال غير مصونة و خاصة ما يتاح منها عبر شبكة الإنترنت. إذن فيجب أخذ كل الاحتياطات لوضعها تحت تصرف المستفيدين من جهة و تأمينا و حفظا لحقوق صاحبها من جهة أخرى. فيمكن إتاحتها في صيغة كتاب إلكتروني PDF مع تحديد بعض الخصائص في عملية إنشائها, والتي تمنع النسخ و تمنع التحميل أو الحفظ من الملف حفاظا على حق التأليف، أو يمكن أن يتاح مستخلص لها يعرف بما جاء فيها. و يبقى الرجوع إلى النص الأصلي مرتبط بالحضور الشخصي للمستفيد، على أن يستشار صاحب العمل في أي الخيارين يفضل.

2ـــ7ـــ5 تحدي التعليم و الإعارة عن بعد:

إن الانتقال من الجامعة التقليدية إلى الافتراضية, والتعليم عن بعد باستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال أو بالأحرى استخدام الإنترنيت, سيفتح أبواب جديدة أمام الراغبين في تحصيل شهادات علمية من جامعات عربية أو عبر العالم. و يزيد من حظوظ ذوي الارتباطات العملية أو العائلية — الأم في بيتها– ؛ حيث أن الحصول على شهادة جامعية من منزلك أصبحت أمرا واردا في أي علم أو تخصص تريده, و بكل الدرجات العلمية؛ بفضل ما تتيحه هذه العوالم الافتراضية من تقنيات اتصالية عالية. فأين ستكون المكتبة الجامعية من هذا؟

لطالما كانت المكتبات الجامعية القلب النابض للجامعة و مقصد كل الطلبة و الباحثين و لكن أين المكتبة الجامعية؟ و أين الباحث في ظل الجامعة الافتراضية و التعليم عن بعد؟

[1]- عبد اللطيف،صوفي.المرجع .المرجع السابق ص 98.

2ــ8 المكتبة الهجينة نموذج للتعايش بين الخدمات المكتبية:

كان لثورة المعلومات وتمازجها بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والنشر الإلكتروني والاستخدام المكثف للانترنت في المكتبات ومراكز المعلومات,وظهور مصطلح العولمة وما فرضه من كونية للمعلومات وضرورة وصول المستفيدين إلى المعلومات والمعرفة ومصادرها بحرية كان لهذا كله تأثيره في تغير المكتبة التقليدية وظهور مفاهيم ومصطلحات جديدة هي:

المكتبات الإلكترونية (E-Library) – والمكتبات الرقمية (Digital Library)

والمكتبات الإفتراضية(Virtual Library).

إذ استخدمت هذه المصطلحات كمترادفات أحيانا ومتناظرات أحيانا أخرى.

2ــ8ــ1 المكتبة الإلكترونية:

تعرف داولين (Dowlin) المكتبة الإلكترونية بأنها "المكتبة التي أدخلت تقنيات المعلومات الإلكترونية في تنظيمها وعملياتها لدعم قدرتها على تقديم خدمات معلوماتية أفضل،وزيادة فعاليتها وكفاءتها[1]".

عرف جابين(Gaben) المكتبة الإلكترونية:بأنها "تعكس مفهوم الإتاحة عن بعد لمحتوياتها المكتبات وخدماتها وغيرها من مصادر المعلومات,بحيث تجمع بين مقتنياتها المواد الجارية والمستخدمة بكثرة سواء كانت مطبوعة أو إلكترونية, مستعينة بذلك بشبكة إلكترونية ، تتيح الوصول إلى المكتبة أو المصادر الخارجية استلام الوثائق لها[2].

2ــ8ــ2 المكتبة الرقمية:

هي التي تحتوي على أشكال الحوسبة في المكتبات التقليدية،وعليه يمكن أن تحتوي هذه المكتبة على مجموعات مطبوعة و سمعية بصرية تقليدية و رقمية على حد السواء، بينما تتحول أساليب بحث المجموعات إلى شكل إلكتروني[3].

1- داولين،كينيث إي،1995.المكتبة الإلكترونية:الآفاق المرتقبة ووقائع التطبيق\ ترجمة حسني عبد الرحمن الشيمي؛مراجعة حمد عبد الله عبد القادر.الرياض.جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية،عمادة البحث العلمي،ص76

2- الهوش ،أبو بكر محمود،2001.التحول من النشر التقليدي إلى النشر الإلكتروني في: أعمال المؤتمر العاشر للإتحاد العربي للمكتبات و المعلومات حول المكتبة الإلكترونية و النشر الإلكتروني في الوطن العربي، نابل ، 08-12 أكتوبر1999 /جمع و تقديم وحيد قدورة.تونس:المعهد الأعلى للتوثيق.

3-محمد،عماد عيسى صالح.المكتبات الرقمية : الأسس النظرية و التطبيقات العلمية .القاهرة:الدار اللبنانية المصرية.2006،ص 44.

2ــ8ــ3 المكتبة الافتراضية:

تعتبر المكتبة الافتراضية من أهم المشاريع الواعدة لمهنة المكتبات والمعلومات وذلك أننا نتصورها عبارة عن مكتبة غير مادية يمكن الولوج إليها والإطلاع على محتوياها من خلال شاشة الكمبيوتر.ويشير مصطلح المكتبة الافتراضية إلى المكتبات التي توفر مداخل أو نقاط وصول إلى المعلومات الرقمية وذلك باستخدام العديد من الشبكات منها شبكة الانترنت العالمية[1].

2ــ8ــ4 المكتبة الهجينة:

هذا المصطلح يدل على كل مكتبة تعتمد في مصادرها إلى جانب الأوعية المطبوعة التقليدية المصادر الإلكترونية المخزنة على الأوعية الحديثة التي يمكن الوصول إلى محتوياها عن طريق شبكة اتصالية داخلية كانت أو خارجية.فهي إذن بديل للمكتبات التقليدية التي لا تحتوي إلا على المصادر المطبوعة والمكتبات الرقمية التي لا تحتوي إلا المصادر الإلكترونية. تكمن أهمية المكتبة الهجينة في المسار التطوري و تحول المكتبات من مكتبة تقليدية إلى مكتبة رقمية باعتبارها مرحلة ضرورية لهذا الانتقال م أو مرحلة نهائية للمكتبة في حد ذاتها باعتبارها غاية ووسيلة لتحسين الخدمات المكتبية؛ذلك أن المصادر الرقمية لا يمكنها أن تحل محل المصادر المطبوعة في هذه الحالة.

تعريف آخر: هي تلك المكتبة التي زاوجت في مواردها بين مصادر المعلومات التقليدية ومصادر المعلومات الإلكترونية إضافة إلى الموارد التي يمكن الولوج إليها من خلال الويب والتي تسير هذه الموارد كلها وفق سياسة وثائقية واحدة.فالكتبة الهجينة هي "المحطة البديلة للمكتبات التقليدية التي يتشكل رصيدها من موارد ورقية فحسب وللمكتبات الرقمية تتشكل مجموعاتها من موارد إلكترونية فقط.

و هي كذلك المكتبة التي أضافت إلى مواردها التقليدية..موارد إلكترونية بالإضافة إلى الموارد التي يمكن الولوج إليها من خلال الويب,و التي تسير كل هذه الموارد وفق سياسة وثائقية واحدة. من هنا يمكن القول إذا بأن المكتبة الهجينة هي المحطة البديلة للمكتبات التقليدية التي تتكون مجموعاتها من موارد ورقية وفي إطار التحولات التي يعرفها عالم المكتبات والمعلومات فإنه يمكن اعتبارها كمرحلة ضرورية للمرور إلى الرقمنة الكلية للموارد

[1] - محمد،عماد عيسى صالح.المرجع السابق .ص46.

أو كمرحلة نهائية بإعتبارأن الرقمنة لا يمكنها التعويض الكلي للورق أو الحلول محله كما يجب الإشارة هنا إلى أن هذه المرحلة الإنتقالية ليست حتمية ذلك أنه يمكن إنشاء مكتبات رقمية دون الإرتكاز على موارد تقليدية

تعريف آخر: "هي المكتبة التي تكون محتوياتها و مصادر معلوماتها بأشكال مختلفة منها التقليدية و الإلكترونية أي أنها تدمج بين الطريقتين[1]"

1- أبا الخليل ،عبد الوهاب محمد.مستقبل المكتبة الرقمية بالمملكة العربية السعودية. على الخط المباشر .تمت الزيارة يوم :15ـــ04ــــ2011 متاحة على الرابط التالي:

http://www.informatics.gov.sa/modules.php؟name =sextion&op=viewarticle &artid=50a

تعنى المكتبات الجامعية أكثر من غيرها بالتحديات المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و ما تبعها من تغيير لأنماط الاتصال العلمي ، بحكم موقعها الحساس ضمن الخريطة العلمية و البحثية،الذي يضعها في قلب التغيرات المتلاحقة في هذا المجال . فبما أن جانبا كبيرا من النشاطات العلمية و البحثية للمجتمع العلمي أصبحت تتم حاليا في وسط البيئة الإلكترونية الجديدة و باستعمال الوسائل الحديثة للاتصال الإلكتروني ،فعلى المكتبات الجامعية أن تعمل على مصاحبة هدا التحول من خلال خلق خدمات جديدة مبتكرة تدعم و تعزز وجودها في البيئة الجديدة من جهة ،و تقربها أكثر نحو تلبية احتياجات المجتمع العلمي الذي تخدمه ،و تمثل الخدمات الإلكترونية في هدا السياق إحدى أكبر التحديات التي تواجه المكتبات الجامعية في المجتمع المعاصر للمعلومات فهي معنية أكثر من غيرها من المكتبات الأخرى بتقديم مثل هذه الخدمات المتطورة .و عليه ، سنتناول في هدا الفصل جملة من العناصر المتعلقة بالخدمات الإلكترونية و دوافع تقديمها بالمكتبات الجامعية كما سنتطرق إلى مفهوم الخدمة المكتبية الإلكترونية و تبين أنواعها و كذلك أهمية استخدام البرمجيات داخل المكتبات الجامعية و عنصر تكوين المستفيدين على استخدام الخدمات و المصادر الإلكترونية كما سنتطرق في الأخير إلى دور المكتبي في سياق هده الخدمات الإلكترونية التي فرضتها البيئة التكنولوجية الجديدة.

3ـ1 مفهوم الخدمات الإلكترونية:

هي الشكل الحديث و المستحدث للخدمات التي تعرضها المكتبات و تقدم إما محليا أو عبر الشبكة المعلوماتية المحلية للمكتبة,كما تمكن المستفيد من الإفادة من موارد و مصادر المكتبة دون أن يتطلب الأمر منه الوجود الفعلي بالمكتبة من خلال ارتباطه بالشبكة العالمية التي أصبحت تمثل همزة الوصل بينه و بين المكتبة عن بعد.

3ـ2 دوافع تقديم الخدمات المكتبية الإلكترونية بالمكتبات الجامعية :

أصبحت المكتبة التقليدية عاجزة عن تلبية احتياجات الباحثين و المستفيدين و من بقائها في تلبية الخدمات بشكل أفضل. فلابد من تبني تقنيات العصر الحديثة فالعامل التكنولوجي قد أحدث تأثيرات جوهرية على مستوى العمليات و الخدمات المرتبة بالمكتبات ,و علية وجب إعادة النظر في النظم التقليدية و تغيير أنماط الاتصال العلمي و مما سبق ذكره تقدم الخدمات الإلكترونية مبررات وجودها في جملة من الأسباب تعرضها فيما يلي:

ـــ ظهور الحاجة إلى الخدمات المكتبية الإلكترونية التي تعد واحدة من أهم التطورات التي تؤثر في المكتبات و مراكز المعلومات في الوقت الحاضر خصوصا بعد انتشار استخدامات الانترنيت بين جميع طبقات المجتمع فتوافر المصادر الإلكترونية عبر الأقراص المليزرة والشبكات غيرت من أساليب استخدام المكتبات و سلوكيات البحث عن المعلومات[1] .

ـــ ضرورة و جود بوابات مكتبات لتسهيل الإفادة من مختلف مصادر المعلومات إنطلاقا من نقطة إتاحة واحدة للعمل على تجاوز الصعوبات الناتجة عن تنوع و تشتت المصادر المعرفية و عدم تجانسها من حيث الجودة و النوعية .

ـــ بات من الضروري على أي مكتبة أن تقوم بتكوين إطاراتها قبل أن تفكر في إدخال التقنيات الحديثة في أعمالها و خدماتها إذ من ضمن التوجيهات الحديثة للمكتبات الجامعية التي أصبحت تمثل نظام معلومات متخصص هدفه الرئيسي تزويد المستفيدين بنوعية جيدة من المعلومات الملائمة لتخصصاتهم و كذلك العمل على تزويدهم بمهارات البحث عن المعلومات و العمل على تطوير نظام المكتبة بما يجعله أكثر فائدة و أسهل إستخداما.

خلاصة القول :نتيجة للإنفجار المعلوماتي والتقدم السريع المعلومات الحديثة بفرض على المكتبات الجامعية تغيير مجرى خدماتها الفنية و الإندماج بشكل أكثر في البيئة الإلكترونية من تقديم الخدمات بطريقة حديثة و سريعة.

3ـــ3 تعريف الخدمات المكتبية الإلكترونية:

تعرفها مواصفة DIS/ iso.2789 بأنها :"خدمات يتم تقديمها و إتاحها إما عبر الخوادم المحلية أو عبر الشبكات.و تضم الخدمات المكتبية الإلكترونية :الفهرس الإلكتروني المتاح على الخط (OPAC),موقع المكتبة على الخط,المصادر الإلكترونية,التعليم الإلكتروني للوثائق وتوفير إمكانية الاتصال بشبكة الانترنيت داخل جدران المكتبة"[2].

ومن جهته يستعمل"قاموس علم المكتبات و المعلومات على الخط "(odlis)عبارة الخدمات المتاحة على الخط كمرادف للتعبير عن الخدمات المكتبية الإلكترونية, حيث يعرفها بأنها "قطاع من الخدمات العامة التي تقدمها

[1]-JOLLY Claude.Documentation électronique à l'université: relevé d'impact.Bulletin des bibliothéques de France,t. n°,4 .2003.p5-8.
2- **ISO/DIS 2789 "statistiques internationales de bibliothèques ."**

المكتبة.تعنى بانتقاء و إتاحة إمكانية النفاذ إلى المصادر الإلكترونية ,مثل الفهارس الإلكترونية و قواعد المعلومات البيبليوغرافية ,و التي عادة ما تتطلب وساطة للبحث عنها و استغلالها يقوم بها المكتبي المكلف بالخدمات المتاحة على الخط[1] "

3_4 أنواع الخدمات الإلكترونية:

3_4_1 الفهرس الإلكتروني: تمثل الفهارس ذلك الجانب من العمل المكتبي الوثائقي الذي يعبر بصفة أوضح عن مدى تأثر المكتبات بالتكنولوجيات الجديدة للمعلومات والاتصال ومدى الاعتماد عليها في مختلف النشاطات التي تضطلع بها، لاسيما فيما يتعلق بالخدمات المكتبية التي تقدمها وقد وصل الحد إلى اعتبار الفهارس الإلكترونية بشكل حديث كنواة للمكتبة الافتراضية، وبالتالي فهي تعتبر الركيزة الأساسية والأرضية التي يجب أن تقوم عليها الخدمات المكتبية بشكل عام.

3_4_2 المجموعات الإلكترونية: ثمة ارتباط وثيق ومباشر بين المجموعات المكتبية بشكل عام والخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية. وعلى حد قول Calenge. فإنه: لا وجود لمكتبة بدون خدمات،ولا وجود لخدمات بدون مجموعات. وعليه فإنه لايمكن الحديث عن الخدمات المكتبية الإلكترونية دون الحديث عن المصادر الإلكترونية والمقصود بها تلك الوثائق التي تتاح في شكل إلكتروني، أي أنها تنشأ وتعالج وتبث من خلال نظام حاسوبي.ومن بين المصادر المكتبية الإلكترونية التي تتيحها المكتبات الجامعية:=قواعد وبنوك المعلومات، الدوريات الإلكترونية، الكتب الإلكترونية، الكتب والنصوص المرقمنة،الملفات الحاسوبية والوثائق البيداغوجية الإلكترونية.

3_4_3 الخدمة المرجعية الافتراضية: تعد الخدمة المرجعية من الخدمات الرئيسية التي تقدمها المكتبات الجامعية، وقد تطورت كغيرها من الوظائف والخدمات الأخرى التي تؤديها المكتبات. فبعد أن كانت تعتمد في تقديمها على المراجع الورقية التقليدية، أصبحت تعتمد على المراجع الرقمية وقواعد البيانات الإلكترونية والمواد المتاحة عبر شبكة الإنترنت[2]. و لم تعد قاصرة على تقديم المعلومات البيبليوغرافية أو النصية أو الرقمية فقط، بل تجاوزت ذلك لتتيح المواد المصورة والتسجيلات الصوتية ومقاطع الفيديو. ففي ظل التقنيات الحديثة

---

[1]- **Online Dictionary For Library and Information Science.**

2 -بامفلح فاتن سعيد.التخطيط للخدمة المرجعية الرقمية التعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية .مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية،مج.13،ع.2،يوليو 2007.ص.6-43.

للمعلومات، لم يعد تقديم الخدمات المرجعية قاصرا على الحدود المكانية للمكتبية، بل أصبحت تقدم عن بعد بأساليب في بعض الأحيان على الاتصال التفاعلي المباشر بين المستفيد والمكتبي.

وتعرف الخدمة المرجعية بأنها تعتمد بالدرجة الأولى على تكنولوجيات المعلومات والاتصال للسماح للمستفيدين الاتصال والربط بمكتبي المراجع، وطرح أسئلتهم واستفساراتهم بغض النظر عن عاملي الزمان والمكان.

3ـــ4ـــ4 موقع المكتبة على الإنترنت: يحمل موقع المكتبة على الإنترنت خصوصية معينة، إذ يمكن اعتباره مصدرا من المصادر المعلوماتية التي تتيحها المكتبة من خلال المحتوى الذي يقدمه عن بعد، كما يمكن اعتباره خدمة من الخدمات التي تقدما من خلال اعتباره أداة ووسيلة لإتاحة وتقديم المصادر والخدمات الإلكترونية للمكتبة عبره.

و قد تعاظمت أهمية بناء و تصميم المواقع بالنسبة للمكتبات الجامعية مع تطور و انتشار مصادر المعلومات الإلكترونية و الخدمات المرتبطة بها،حيث يعبر رائد الحلاق و غادة سمير على هذه الأهمية من خلال قولهما بأنه"في عالمنا اليوم أصبح مقبولا للجميع أن يكون للمنظمات و المؤسسات و الشركات موقعا على الانترنت ،و المكتبات ليست مستثناة من ذلك. بل أصبحت الحاجة لبناء الموقع على شبكة الانترنت متزايدة.فلو كان بناء المواقع يقتصر على المؤسسات و مراكز المعلومات لما وجدنا وفرة في عدد المواقع و غزارة في معلوماتها... و لهذا بات من الصعب وجود مؤسسات أو منظمات فاعلة ليس لديها موقع على الانترنت[1]".

1-الحلاق رائد،غادة سمير .المكتبات و الأنترنت:التخطيط الإستراتيجي لإدارة المواقع الخاصة بالمكتبات.مجلة العربية 3000.س 2.ع 4، 2001

3ـــ5 أهمية استخدام البرمجيات الوثائقية داخل المكتبات الجامعية:

تعتبر المعلومات من العوامل المهمة التي تساعد في تقدم المجتمع وتطوره وفي اتخاذ القرارات التي يتوقف نجاحها على مدى توفر المعلومات الكافية ذات الكمية والنوعية وفي الوقت المناسب. و هنا تلعب وسائل الوصول إلى المعلومات الدور الأساسي والسرعة التي تنتج بها المعلومات.والوفرة التي خلقت مشاكل جمة على صعيد الوصول إليها و التحكم فيها.ومن هذا المنطلق تكمن أهمية البرمجيات الوثائقية داخل المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات ونظرا لما تملكه هذه التقنية من قدرة على توفير المعلومات الضرورية عند الحاجة إليها.وقد ازدادت الحاجة إلى استخدامها نتيجة لظهور عدة عوامل[1] نذكر أهمها:

- التغيير في أهمية مصادر المعلومات: لقد أدى النشاط للهيئات الصناعية والتعليمية والبحثية إلى التركيز المتزايد إلى الوصول إلى المعلومات المناسبة في الوقت المناسب.
- التغير في المدى الزمني:لقد تغير و تقلص المدى الزمني لتجمع المعلومات من أجل اتخاذ القرارات.
- التغيير في كمية المعلومات المتاحة: فقد أحدثت زيادة هائلة في كمية المعلومات المتاحة للجميع والمنشورة بأشكال مختلفة.
- توفير الجهد في الأعمال الكتابية: يمكن تقليل حجم العمليات الروتينية وتوفير الوقت الكلي للفنيين لإجراء العمليات التي تتطلب الخبرة الفنية وتفرغهم لها.
- ضيق المكان:هي مشكلة تعاني منها جميع المكتبات ومراكز المعلومات.
- حماية السجلات والنسخ المعرضة للتلف.
- الزيادة الكبيرة في عدد الباحثين و المستفيدين.

1 - **خضير،مؤيد يحي.خدمات المعلومات المحوسبة وفق نظام winisis.- عمان:دار دجلة،2008،ص34.**

3ـــ6 تكوين المستفيدين على استخدام الخدمات والمصادر الإلكترونية:

يعتبر تدريب وتكوين المستفيدين على استخدام مصادر المعلومات بمختلف أشكالها وما تقدمه من خدمات من المهام الأساسية التي تضطلع بها المكتبة الجامعية ،والتي تدخل ضمن رسالتها في دعم العملية البحثية والتعليمية للجامعة بهدف تمكين المستفيدين بمختلف فئاتهم من استغلال تلك المصادر والخدمات بشكل أمثل من جهة ولإكسابهم المهارات التي تمكنهم من ممارسة عملهم العلمي والبحثي بشكل أنجح من جهة أخرى.وقد زادت أهمية هذه الوظيفة مع إدماج المصادر والخدمات المكتبية الإلكترونية ضمن العرض الخدماتي الشامل للمكتبة الجامعية.ومما لا شك فيه أن هذه المصادر والخدمات تتطلب مهارات معينة لا بد من توفرها لدى المستفيد ليتسنى له الاستفادة منها على أحسن وجه.وقد أدركت المكتبات الجامعية بأن نجاح الخدمات المكتبية بشكل عام والخدمات المكتبية الإلكترونية على وجه التحديد مرهون بمدى قدرة المكتبة على تكوين المستفيدين على استعمال هذه الخدمات.ومن هذا المنطلق يتوجب على المكتبات الجامعية أن تولي اهتماما أكبر لوظيفتها التكوينية من خلال البحث الدائم والمستمر على أفضل وأنجح السبل لأداء هذه الوظيفة.و باعتماد أحدث الطرق والتقنيات التي تقدمها. وقد استحدثت المكتبات الجامعية عدة طرق لتحقيق ذلك,من خلال إتاحة وتوفير أدوات وفرضيات تدريب جديدة للمستفيدين لتمكينهم من التحكم في التقنيات الجديدة الضرورية لاستعمال المصادر والخدمات الجديدة ويتم ذلك من خلال جملة من النشاطات[1] نورد أهمها في النقاط التالية:

- تصميم دروس للتكوين الذاتي على استخدام المصادر والخدمات الإلكترونية بشكل عام أو المصادر و الخدمات التي تقدمها المكتبة مثل:كيفية استخدام الفهرس الإلكتروني للمكتبة وكيفية مساءلة وثائق بيداغوجية تعليمية ذاتية ووضعها تحت تصرف المستفيدين عبر موقع المكتبة على الانترنت.
- تنظيم دورات تدريبية بشكل حضوري أو على الخط موجهة نحو فئات معينة ذات احتياجات معلوماتية معينة.
- تنظيم دورات تدريبية موجهة لعامة المستفيدين بشكل دوري إما حضوريا أو على الخط.

[1]-MAISONNEUVE Marc .Recherches multibases:de nouveaux outils pour accroitre l'autonomie des usagers.documentalistes-sciences de l'information,vol.40,n°3,2003.p.214-217.

- تقديم مصادر منتقاة تضم دروس وبرمجيات للتكوين الذاتي وإتاحتها على موقع المكتبة على الانترنت.
- تصميم معارض و زيارات افتراضية تعرف ببناية المكتبة وبمختلف أجنحتها و مصادرها وخدماتها و إتاحتها على الخط.

3ـ7 دور المكتبي في سياق الخدمات المكتبية الإلكترونية:

في ظل المفاهيم الجديدة تغيرت مهام المكتبي و تطورت وظائفه تزامنا مع تطور و تنوع وسائل عمله، و هذا الترابط بين الوسيلة و العمل في حد ذاته جعل مهنة المكتبي تأخذ أبعاد جديدة حتى في التسمية ذاتها.إذ أصبح يعرف بأخصائي المعلومات أو خبير المعلومات كل من يعمل في المكتبات و مراكز المعلومات فهي أحدث تسمية للعاملين في هذه المؤسسات التوثيقية ،كانعكاس لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات و تطور الأوعية المكتبية و ظهور شبكات و أنظمة الإعلام الحديثة و الانترنت و الوسائط المتعددة و المكتبات الإلكترونية[1].

مهام أخصائي المعلومات:

معالج المعلومات :حيث يقوم بإنشاء قواعد للمعلومات ويصمم مواقع ويب (sites web) و ينظم المعلومات ويبثها للمستفيدين على الخط كما يقوم بالتكشف و الاستخلاص الإلكتروني.

مدرب للمستعملين: حيث يقوم بمساعدة المستفيدين و تدريبهم على تقنيات البحث عن المعلومات في مختلف المصادر الورقية و اللاورقية (الإلكترونية).

مسير لنظم المعلومات: يقوم بوضع نظم للمعلومات بما يتماشى مع سياسة المكتبة و أهدافها[2].

مهندس المعلومات :حيث يشرف على تسيير نظام المعلومات من الجانب التقني المتصل بعلم المكتبات .كما يشرف أيضا على الحواسيب و معدات الاتصال والشبكات و هذا مجال متصل بالإعلام الآلي.

مترجم علمي : حيث يعمل على مساعدة المستفيدين عل تخطي الحواجز اللغوية و هذا يستدعي منه أن يكون متقنا للغات الأجنبية.

---

[1]-بدر،أحمد.المدخل إلى علم المعلومات و المكتبات .الرياض:دار المريخ ،1985،ص 73.
[2]-محمد فتحي،عبد الهادي.المكتبات و المعلومات:دراسات في الإعداد المهني و البيليوجرافيا و المعلومات،القاهرة: مكتبة الدار العربية.

وسيط المعلومات: حيث يقوم بمساعدة المستعملين في الحصول على المعلومات و المواد و المعرفية بمختلف أشكالها .

خبيرا لمعلومات: حيث يقوم بمساعدة المستعملين في الحصول على المعلومات و المواد و الأوعية المكتبية، ثم يرشدهم إلى مصدرها و كيفية الوصول إليها.

مدير المعلومات: أي أنه يتولى مسؤولية التخطيط و التنسيق و الضبط لبرامج المعلومات والموارد البشرية و المالية اللازمة.

يتضح مما سبق أن إتاحة الخدمات المكتبية الإلكترونية يتطلب توفير جملة من الشروط و المتطلبات التي يتعين على المكتبات الجامعية توفيرها و العمل بموجبها، و سنحاول فيما يلي حاولت كشف العرض الخدماتي الإلكتروني بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية ،جامعة متنوري قسنطينة .التي تشكل مجال دراستنا هذه،و مستويات توفيرها لهده الشروط و المتطلبات المهنية الجديدة.

الفصل الرابع

4 ـ التعريف بمكان الدراسة:

لمحة تاريخية عن كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية:

أنشأت كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية بموجب المرسوم التنفيذي رقم98-386 المؤرخ في 1998\12\02المعدل للمرسوم التنفيذي رقم 84-213المؤرخ في 18\08\1984 المتعلق بتنظيم جامعة قسنطينة و سيرها .و حدد القرار الوزاري رقم 75 المؤرخ في 17\03\1999 الأقسام المكونة للكلية و هي :

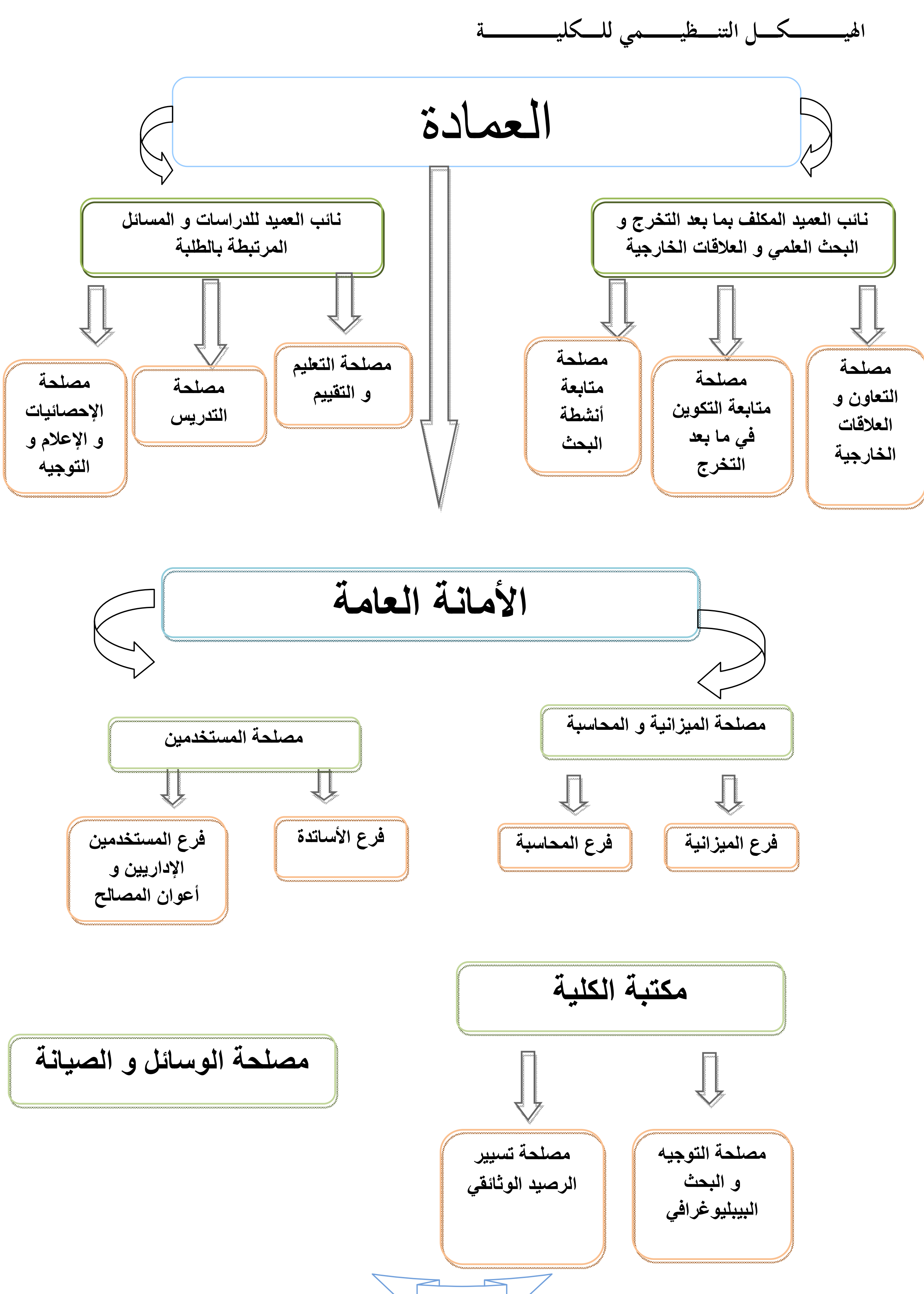
- قسم علم الاجتماع
- قسم علوم الإعلام و الاتصال
- قسم علم النفس
- قسم الفلسفة
- قسم التاريخ و الآثار
- قسم علم المكتبات
- قسم التربية البدنية و الرياضية

عند إنشاء كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية كانت إدارتها موجودة بمجمع كوحيل لخضر (مركز التكوين الإداري سابقا) و يضم هذا \المجمع قسم التاريخ و قسم الفلسفة،أما قسم علم النفس فكان موجودا بطريق سطيف (مركز تكوين التقنيين في الأشغال العمومية و سابقا).بينما كان يتواجد قسم علم المكتبات بحي سيدي مبروك.

كما أن قسم الاجتماع و قسم علوم الإعلام و الاتصال كانا يتواجدان بمقر الجامعة المركزية و قسم التربية البدنية و الرياضية بمجمع أحمد حماني.

و في إطار السياسة المنتهجة من قبل القيادة العليا للبلاد القاضية بتطوير التعليم العالي و تدعيم هياكله بإنجازات جديدة .تم إنجاز مقر جديد للكلية بمجمع المدينة الجديدة علي منجلي.و تم تدشين المقر الجديد من طرف فخامة رئيس الجمهورية عبد العزيز بوتفليقة بتاريخ 16 أفريل 2007.

الهيـــــكـــل التنـــظيـــــمي للـــكليـــــــة



البطاقة الفنية لمكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية

التســـمية: مكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية

المســـؤول: السيدة فاطمة بوعيشة

الرتبـــــة: محافظة بالمكتبات الجامعية

الوظيـــفة: محافظة مكتبات كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية.

المساحـــة: حوالي 750 م^2 بنك الإعارة + المخزن

الرصيد:

باللغة العربية	بالغة الفرنسية	الرسائل الجامعية
16000 نسخة	حوالي **4000** نسخة	حوالي **700** ماجستير، **90** دكتوراه

كيف تتعامل مع الرصيد الوثائقي للمكتبة

الاستفادة من الوثائق على المستوى المكتبة تتم على النحو التالي :

*** الاستعمال المباشر: قاعة البحث و المطالعة**

الاستعمال الغير مباشر : و يتم على مستوى بنك الإعارة (المخازن)

وفق آليات البحث التالية :

*** عن طريق البحث التقليدي وذلك بتصفح الفهارس.**

*** عن طريق البحث الآلي وذلك بالاطلاع على قواعد البيانات.**

عن طريق الانترنت: www.umc.edu.dz (قريبا)

أوقـــــات الدخـــــول:

السبت–الأربعاء: **9**سا–**14**سا و **45**د

العمال الدائمون:

- محافظ للمكتبات الجامعية: **01**
- ملحق بالمكتبات الجامعية **01**
- مساعد للمكتبات الجامعية **01**
- كاتبة مديرية**01**.
- مساعدة إدارية **01**.
- كاتبة راقنة **01**.
- عامل مهني صنف **2** : **03**.
- عامل مهني صنف **1**: **01**.
- عون تقني للمكتبات **01**.
- تقني سامي في الإلكترونيك **01**.
- عون إداري **02**

مرافـــــــــــــــــــق المكتبــــــــــــــــة:

1ــ قاعة المطالعة: مساحتها حوالي **600** م**2** ، عدد المقاعد حوالي **400** مقعد.

2 ــ قاعة الإنترنيت: تضم **20** حاسوب وعلى المدى القريب **30** حاسوب

3ــ بنك الإعارة به المخزن و تتم به:

عملية الإعارة + عملية الإرجاع

– قسم العمليات الفنية: الجرد ، فهرسة + تصنيف (المعالجة الفنية)

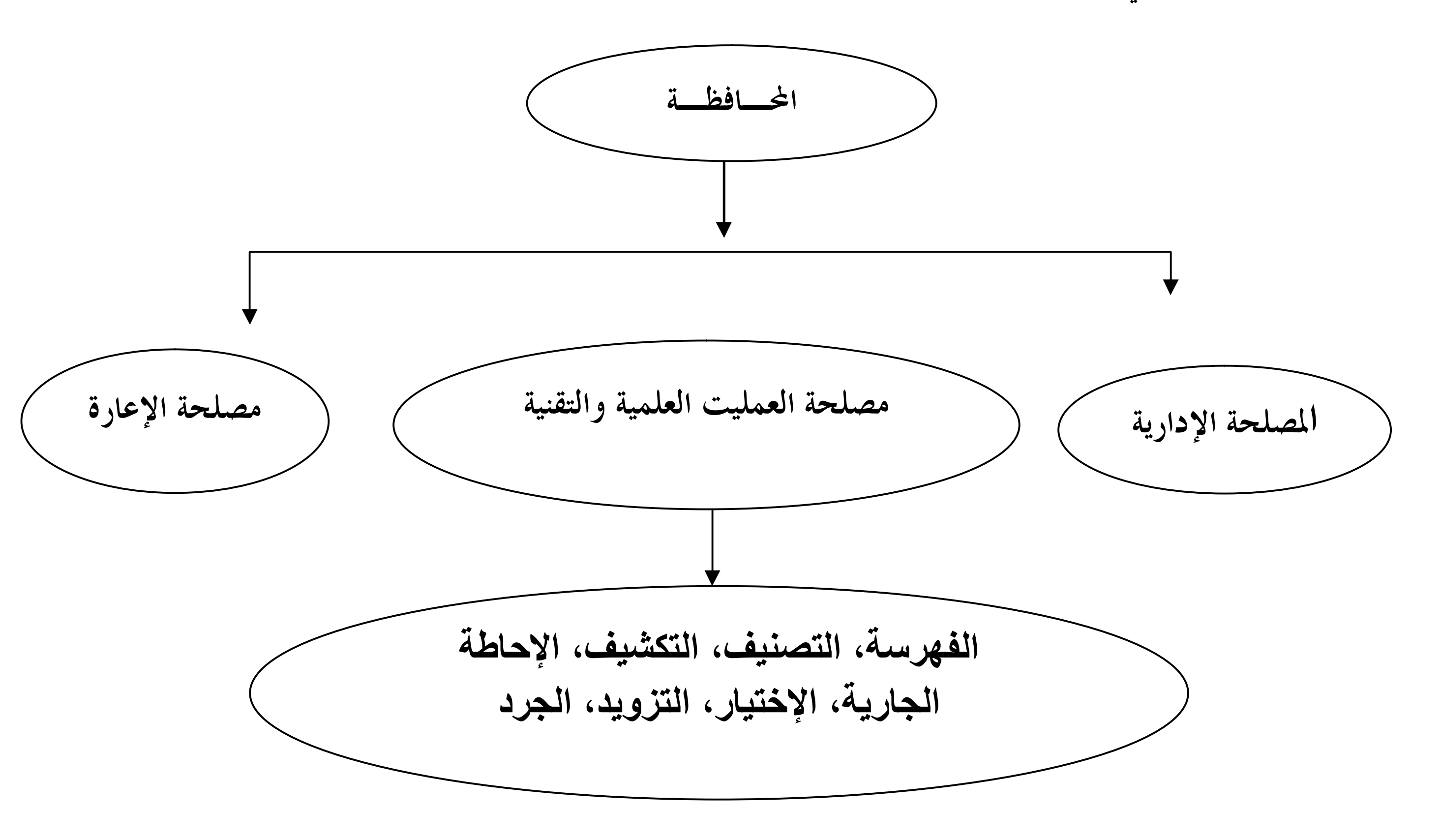
3/الأجهزة التي تتوفر عليها المكتبة:

حواسيب، 02 طابعتين، آلة تصوير، وآلة داتاشو 04Datashow

نظام البحث بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية:

ـــ تتبع المكتبة نظام تصنيف موضوعي تسلسلي.

الهيكل التنظيمي للمكتبة



تحليل نتائج الدراسة:

المقابلة: اعتبرت المقابلة كوسيلة لجمع البيانات، و ليست كأداة

تم إجراءالمقابلة مع محافظة المكتبة يوم الأربعاء 02 مارس 2011 على الساعة 10:00 صباحا.

.بعد إطلاعنا على الدراسات ومن خلال المسح الشامل للمكتبيين الذي قمنا به،تم إعداد أسئلة المقابلة بغرض الكشف عن واقع الخدمات المكتبية الإلكترونية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية بجامعة منتوري قسنطينة.وقمنا بإجراء هذه المقابلة مع محافظة المكتبة.

وتتكون هذه المقابلة من أربعة محاور وذلك على النحو التالي:

ـــ المحور الأول: التعريف بالمكتبة.

وقد تضمن أربعة أسئلة من السؤال رقم 01 إلى السؤال رقم04.

ـــ المحور الثاني: الوثائق التي تتيحها المكتبة للمستفيدين.

وقد تضمن 03 أسئلة من السؤال رقم 05 إلى السؤال رقم 07.

ـــ المحور الثالث: وتمثل قي الخدمات المكتبية الإلكترونية المقدمة من طرف المكتبة.

وقد تضمن 05أسئلة من السؤال 08 إلى السؤال رقم 12.

ـــ المحور الرابع: يتعلق هذا المحور بالبيانات الشخصية للمبحوث وبيانات عن المؤسسة ويتضمن:الاسم، المهنة، المستوى، التخصص، الأقدمية في المنصب.

تحليل نتائج الاستبيان الموجه للمكتبيين:

فيما يلي تحليل نتائج الإستبيان الموجه للمكتبيين المستجوبين وفق محاوره الثلاثة،بدءا بالجدول رقم 01 المتعلق بأهم المهام و الأعمال التي يقوم بها المكتبيين داخل مكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية .جامعة منتوري قسنطينة.:

المحور الأول: مهام المكتبي داخل المكتبة:

الجدول رقم 05:طبيعة عمل المكتبي داخل المكتبة.

س1:ما طبيعة العمل الذي تقوم به داخل المكتبة المكتبة؟		
الوظيفة	التكرار	%
التوجيه	**5**	**27.77**
المعالجة	**4**	**22.22**
الإعارة	**8**	**44.44**
البحث البيبليوغرافي	**1**	**5.55**
وظيفة أخرى	**0**	**00**
المجموع	**18**	**99,99**

يشير الجدول أعلاه إلى توزيع أفراد عينة المكتبيين محل الدراسة على مختلف الوظائف التي يقومون بها داخل المكتبة حيث تم إقتراح أربعة وظائف و المتمثلة في: التوجيه،المعالجة،الإعارة،البحث البيبليوغرافي، مع إضافة خيار مفتوح للإجابة لمعرفة مدى إلتزام المكتبة الجامعية المدروسة على توزيع المهام المكتبية على موظفيها.

أما عن الأرقام الواردة في الجدول، فإنها تشير إلى أن أغلبية المكتبيين يقومون بوظيفة الإعارة بنسبة 44.44%،و هذا دليل على الإقبال الكبير للمستفيدين على المصادر والأوعية الموجودة بالمكتبة. أما التوجيه فقد احتل المرتبة الثانية بنسبة 27.77% وهذا دليل على أن جل المكتبيين يقومون بتوجيه و إرشاد

المستفيدين. أما المعالجة فقد سجلت نسبة 22.22% من حيث عدد الإجابات وهي بذلك تحتل الرتبة الثالثة و هذا يدل على وجود فئة من المكتبيين تقوم بالإشراف على هذه العملية دون غيرها.قدرت نسبة البحث البيبليوغرافي بـــ 05.55%. بينما إحتمال أسباب أخرى لم يسجل أي إجابة .

الجدول رقم06: وتيرة المشاركة في تقديم الخدمة المكتبية.

س2:ما وتيرة مشاركتك في تقديم الخدمة المكتبية؟		
الإحتمالات	**التكرار**	**%**
دائما	10	84,61
أحيانا	02	16.66
نادرا	00	00
المجموع	12	99,99

يشير هذا الجدول إلى وتيرة مشاركة المكتبيين المستجوبين في تقديم الخدمة المكتبية ،لمعرفة مستويات مساهمتهم في القيام بذلك،إذ يتضح بأن نسبة كبيرة تقدر ب 84.61% من العينة المدروسة تشارك بصفة دائمة في تقديم الخدمة المكتبية،وهي نسبة معتبرة يمكن إعتبارها بمثابة الدعم الضروري من طرف هذه الفئة للنشاط الخدماتي بالمكتبة الجامعية المدروسة. وبلغت نسبة المكتبيين الذين يقدون الخدمة المكتبية أحيانا 16.66% وهذا مايؤكد عدم تركيز العمل في هذه المكتبة على الجانب الفني .في حين لم يسجل إحتمال نادرا أي إجابة مثلما أشرنا.

الجدول رقم07:المهام التي يقوم بها المكتبي عدا الوظيفة الأساسية.

س3:هل تقوم بأداء مهام أخرى داخل المكتبة عدا وظيفتك الأساسية؟		
الإحتمالات	**التكرار**	**%**
نعم	10	83.33
لا	01	08.33
بدون إجابة	01	08.33
المجموع	12	99,99

يشير الجدول المشار إليه أعلاه إلى ما إذا كان المكتبيين الذين يعملون بالمكتبة يقومون بأداء مهام أخرى عدا وظائفهم الأساسية ،و من خلال الأرقام الموجودة في الجدول نجد أن نسبة الإجابة ب نعم قدرت ب83.33% من مجموع الإجابات و هذا ما يؤكد لنا أن معظم المكتبيين يقومون بعدة مهام داخل المكتبة عدا وظائفهم الأساسية عكس المكتبيين اللذين أجابوا بلا و التي تقدر نسبتهم ب 08.33%من مجموع اجابات أفراد العينة،مع العلم بأن هناك مكتبي إمتنع عن الإجابة كما هو موضح في الجدول أعلاه.

الجدول رقم 08:أهم الوثائق التي تتوفر عليها المكتبة.

س4:ماهي الوثائق التي تتوفرعليها مكتبتكم؟		
نوع الوثائق	**التكرار**	**%**
وثائق ورقية	11	73.33
وثائق إلكترونية	04	26.66
وثائق سمعية بصرية	00	00
وثائق أخرى	00	00
المجموع	15	99,99

يشير الجدول الموضح إليه أعلاه إلى أنواع الوثائق التي تتوفر عليها مكتبة كلية العلوم الإنسانية و العلوم الإجتماعية ،و أردنا من خلال طرحنا لهذا السؤال معرفة مدى إلمام المكتبيين المستجوبين بالعرض الوثائقي

للمكتبة التي ينتمون إليها خاصة فيما يتعلق بالوثائق الإلكترونية ،و مدى درايتهم بأهم المصادر و الأوعية التي تشكل الرصيد الوثائقي للمكتبة على إعتبار هذه الأخيرة تمثل الركيزة الأساسية التي يقوم عليها نظامها الخدماتي مع التركيز على الوثائق الإلكترونية التي تعد المادة الخام للخدمات الإلكترونية .و قد لاحظناأن الوثائق الورقية تحتل المرتبة الأولى بنسبة 73.33% و هذا ما يدل على أن المكتبة تعتمد بدرجة كبيرة على هذا النوع من الوثائق.بينما جاءت الوثائق الإلكترونية بالمرتبة الثانية بنسبة 26.66% تجعلنا نقول أن نسبة من المكتبيين واعية بوجود هذا النوع من الوثائق ضمن العرض الخدماتي للمكتبة .أما الوثائق السمعية البصرية لم تسجل أي إجابة كما هو الحال بالنسبة للوثائق الأخرى وهذا ما يدل على عدم وعي و معرفة المكتبيين المستجوبين بهذا النوع من الوثائق.

المحور الثاني: الخدمات المكتبية الإلكترونية المقدمة من طرف المكتبة.

الجدول رقم09: أكثر الأوعية والوثائق استعمالا بالمكتبة.

س5:ماهي الأوعية و الوثائق الأكثر استعمالا ؟		
نوعية الأوعية	**التكرار**	**%**
أوعية ورقية	11	91,66
أوعية إلكترونية	01	08,33
المجموع	12	99,99

أردنا من خلال طرحنا لهذا السؤال معرفة أي الوثائق الأكثر استعمالا ضمن النظام الخدماتي للمكتبة الجامعية المدروسة.و قد لاحظنا من خلال النتائج الموضحة في الجدول المشار إليه أعلاه أن نسبة الأوعية الورقية قدرت ب 91.66% و هذا دليل على أن المستفيدين يعتمدون على الأوعية الورقية بشكل كبير، و إن دل هذا فإنما يدل على أن هذه الأخيرة تعتبر ذات مصداقية عالية ،مقارنة مع الأوعية الإلكترونية التي قدرت نسبتها

ب08.33% و هي نسبة ضئيلة جدا ،هذا كله يدفعنا إلى القول بأنها مازالت تعرف تأخر كبير في الحصول عليها من طرف المستفيدين وهذا راجع لعدم الوعي بأهمية هذا النوع من الأوعية خاصة في الوقت الحاضر.

الجدول رقم 10: أهم الخدمات التقليدية التي تتوفر عليها المكتبة.

س6:ماهي أهم الخدمات التقليدية التي توفرها مكتبتكم؟		
أنواع الخدمات	**التكرار**	**%**
إعارة داخلية	**10**	**26,31**
البحث في الفهارس الورقية	**06**	**15,78**
إعارة خارجية	**08**	**21.05**
توفير قاعة للمطالعة	**11**	**28.94**
تكوين المستفيدين	**03**	**07,89**
خدمات أخرى	**00**	**00**
المجموع	**38**	**99,99**

يوضح هذا الجدول أنواع الخدمات التقليدية المقدمة من طرف المكتبة الجامعية المدروسة ،و الهدف من طرحنا لهذا السؤال هو محاولة معرفة أنواع الخدمات المكتبية التقليدية الأكثر تقديما من طرف المكتبة حسب رأي المكتبيين المستجوبين.

وتشير الأرقام الواردة في الجدول بأن هناك ثلاث أنواع من الخدمات التقليدية التي تشكل النواة الرئيسية لنظام عرض الخدمات بالمكتبات الجامعية و هي توفير فضاءات للمطالعة بنسبة 28.94% ثم الإعارة الداخلية بنسبة26.31% ،أما الإعارة الخارجية فكانت نسبتها 21.05%. خدمة البحث في الفهارس الورقية قدرت نسبتها ب 15.17% وخدمة تكوين المستفيدين 07.89 % و هي نسبة ضئيلة قد تعبر عن قلة الإمكانيات و خاصة قلة العنصر البشري المؤهل بهذه المكتبة . أما الخدمات الأخرى فلم تسجل أي إجابة.

الجدول رقم 11:أنواع الخدمات المكتبية الإلكترونية المقدمة من طرف المكتبة.

س7:مانوع الخدمات الإلكترونية التي توفرها مكتبتكم؟		
الخدمات الإلكترونية	**التكرار**	**%**
البحث في الفهرس الإلكتروني	05	26.31
البحث في بنوك وقواعد المعلومات	04	21.05
توفير وسائط سمعية بصرية	01	05.26
توفير حواسب مرتبطة بشبكة الانترنت	05	26.31
توفير مصادر إلكترونية (CD_ROM)	00	00
حجز و إعارة الكتب عن بعد	02	10.52
خدمات أخرى	02	10.52
المجموع	19	99.99

على غرار الجدول السابق ،يشير هذا الجدول إلى أنواع الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف المكتبة الجامعية المدروسة حسب رأي المكتبيين المستجوبين ،إذ اتضح من خلال الارقام الواردة في الجدول بأن خدمة البحث في الفهرس الإلكتروني و توفير حواسيب مرتبطة بشبكة الأنترنت تحصلوا على نفس النسبة أي 26.31% لكل واحدة منهما ،ثم تأتي خدمة البحث في بنوك و قواعد المعلومات بنسبة 21.05% أما خدمتي حجز و إعارة الكتب عن بعد و خدمات أخرى تحصلتا عل نسبة 10.52% لكل واحدة منهما. أما خدمة توفير وسائط سمعية بصرية فسجلت نسبة05.26 % .وخدمة توفير مصادر إلكترونية(CD-ROM) لم تسجل أي إجابة.

الجدول رقم 12: أسباب عدم تقديم المكتبة للخدمات الإلكترونية.

س8:في حالة عدم تقديم مكتبتكم للخدمات الإلكترونية ماهي الأسباب؟		
الأسباب	**التكرار**	**%**
قلة الإمكانيات المالية والمادية	03	25
قلة الإمكانيات البشرية	07	58.33
ليس هناك حاجة لهذا النوع	00	00
أسباب أخرى	02	16.66
المجموع	12	99.99

يشير هذا الجدول إلى أسباب عدم تقديم الخدمات الإلكترونية من طرف المكتبة الجامعية المدروسة حسب رأي المكتبيين المستجوبين بها قصد معرفة أهم المعوقات و الحواجز التي تقف في وجه تطوير هذا النوع من الخدمات الذي بات من أنواع الخدمات المكتبية التي يجب العمل على تطويرها و تقديمها في ظل التحولات و التحديات التي تواجه المكتبات الجامعية اليوم. إذ تشير النتائج الواردة في الجدول بأن أهم عائق يواجه المكتبة الجامعية مجال الدراسة هو قلة الإمكانيات البشرية بنسبة58.33 %، و هذا يدل على قلة المكتبيين المتخصصين كما هو موضح في الجدول رقم (02).بينما يعتبر سبب قلة الإمكانيات المالية و المادية ثاني أهم عائق يقف في وجه تقديمها حسب رأي المكتبيين المستجوبين،حيث بلغت نسبة الإجابة المتعلقة بهذا السبب 25%.يليه إحتمال أسباب أخرى بنسبة 16.66% . في حين جاء السبب المتمثل في ليس هناك حاجة لهذا النوع في المرتبة الأخيرة بعدم تسجيله لأي إجابة.

س9:في رأيك هل ترى توفر الخدمات الإلكترونية أمر ضروري:

كافة المكتبيين أجابوا بنعم إذ أنهم يرون تقديم الخدمات المكتبية الإلكترونية ضرورة حتمية ولا يمكن الاستغناء عنها في المكتبات الجامعية ومنهم من يقول بأنها تساهم في توفير الجهد وربح الوقت ومواكبة جميع المستجدات والتطورات التي تخدم هذا المجال.

وحسب أراء المكتبيين المستجوبين نجد أن هذه الخدمات ذات أهمية كبرى في وقتنا الحالي إذ تعرف المكتبات موجة من التطورات الحاصلة في المجال العلمي والبحثي.وبذلك وجب على كافة المكتبات الجامعية تحسين و تطوير خدماتها من أجل تلبية كافة احتياجات المستفيدين.

تحليل نتائج الاستبيان الموجه للأساتذة و الباحثين:

سنحاول فيما يلي تحليل نتائج الاستبيان الموجه للأساتذة و الباحثين التابعين لمكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية ، بغية معرفة توجهاهم نحو استعمال الوثائق و الخدمات الإلكترونية بشكل عام ،و مدى تلبية هذه الأخيرة لاحتياجاهم المعلوماتية.

المحور الأول: الخدمات الإلكترونية و مردودية استخدامها على الأساتذة والباحثين.

س1:هل تستعمل الحاسوب؟

كل أفراد العينة دون استثناء يستعملون جهاز الحاسوب على اختلاف رتبهم وتخصصاهم و هو أمر طبيعي بالنظر إلى طبيعة عمل هذه العينة و المحيط الذي يتواجدون فيه.

الجدول13: أماكن استعمال جهاز الحاسوب.

في حالة الإجابة بنعم أين تستخدمه؟										
الأقسام	الإحتمالات								المجموع	
	المترل		مقاهي الانترنت		المكتبة		أماكن أخرى			
	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
علم المكتبات	10	10.63	02	20	02	18.18	00	00	14	11.47
إعلام و اتصال	10	10.63	00	00	02	18.18	02	28.57	14	11.47
فلسفة	11	11.70	00	00	01	9.09	02	28.57	14	11.47
تاريخ و آثار	16	17.06	00	00	01	9.09	03	42.85	20	16.39
علم النفس	25	26.59	05	50	03	27.27	00	00	33	27.04
علم الإجتماع	15	15.95	03	30	02	18.18	00	00	20	16.39
التربية البدنية و الرياضية	07	07.44	00	00	00	00	00	00	07	5.73
المجموع	94	77.04	10	8.19	11	9.01	7	5.73	122	99.99

يتعلق الجدول المشار إليه أعلاه بمكان استعمال الحاسوب من طرف الأساتذة و الباحثين المكونين لعينة الدراسة بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية. بهدف معرفة الأماكن الأكثر استعمالا للحاسوب من طرفهم، ويتضح من خلال الأرقام الواردة في الجدول أن المترل هو المكان الذي سجل أعلى نسبة والمقدرة ب

77.04% ، تليه المكتبة في الرتبة الثانية بنسبة:09.09% ، وتأتي في المرتبة الثالثة مقاهي الانترنت بنسبة:08.19% ،وفي الرتبة الأخيرة أماكن أخرى بنسبة 05.73%.

ومن جهتها فقد جاءت النتائج المتعلقة بكل قسم على حدا مماثلة على حد بعيد للنتائج العامة المشار إليها أعلاه، مع بعض الفوراق الطفيفة في الترتيب.

قسم علم المكتبات: جاءت مقاهي الأنترنت في المرتبة الأولى و سجلت نسبة 20% من مجموع إجابات أفراد عينة القسم،تليها المكتبة بنسبة 18.18% من مجموع الإجابات الواردة على السؤال، و تحصل المترل على نسبة 10.63% ، أما أماكن أخرى فلم تسجل بها أي إجابة، وهذه النسب تعادل نسبة 11.47% من المجموع الكلي للإجابات المحصل عليها.

قسم الإعلام و الإتصال:في هذا القسم إحتلت الأماكن الأخرى المرتبة الأولى (كالمكتبات العامة و المراكز الثقافية...إلخ .حسب رأي الأساتدة و الباحثين المستجوبيين بهذا القسم) بنسبة 28.57%، تليها المكتبة بنسبة 18.18% ، وقدرت نسبة المترل ب 10.63% أما مقاهي الأنترنت فلم تسجل بها أي إجابة، وهذه النسب تعادل 11.47% من المجموع الكلي لإجابات أفراد العينة المدروسة.

قسم الفلسفة: احتلت الأماكن الأخرى المرتبة الأولى بنسبة28.57% ، و تحصل المترل على نسبة 11.70% ،أما المكتبة فسجلت 09.09% من مجموع الإجابات الواردة عن السؤال،أما مقاهي الأنترنت فلم تحصل على أي إجابة، ، وهذه النسب تعادل 11.47% من مجموع إجابات أفراد العينة المدروسة.

قسم التاريخ والأثار:جاءت الأماكن أخرى في المرتبة الأولى بنسبة 42.25% من مجموع الإجابات الواردة عن هذا السؤال يليها في المرتبة الثانية المترل بنسبة 17.06% ، والمكتبة سجلت نسبة 09.09% ، أما مقاهي الأنترنت لم تحصل على أي إجابة. و تجدر الإشارة إلى أن هذه النسب تعادل 16.39% من مجموع إجابات كل أفراد العينة المدروسة.

قسم علم النفس: في هذا القسم جاءت مقاهي الانترنت في المرتبة الأولى و تحصلت على نسبة 50%، أما المكتبة فقدرت نسبتها ب27.27% ،وتحصل المترل على نسبة مقاربة للمكتبة أي26.59%، أما أماكن أخرى فلم تسجل بها أي إجابة. و تعادل هذه النسب 27.04% من المجموع الكلي لإجابات أفراد العينة المدروسة.

قسم علم الاجتماع: مقاهي الانترنت هي أعلى نسبة 30% تليه المكتبة ب 18.18% ، من مجموع الإجابات الواردة عن هذا السؤال ثم المترل ب 15.95% ،أما أماكن أخرى لم تسجل أي إجابة. مع الإشارة إلى أن هذه النسب تعادل 16.39% من المجموع الكلي لإجابات أفراد العينة المدروسة.

قسم التربية البدنية والرياضية: تحصل المترل على نسبة 07.44% من مجموع الإجابات الواردة عن هذا السؤال و هو بذلك يحتل المرتبة الأولى ، أما الإنترنت والمكتبة وأماكن أخرى فلم يسجل كل واحدة منهم أي إجابة. مع الإشارة إلى أن هذه النسبة تعادل 5.73% من الجموع الكلي لإجابات أفراد العينة المدروسة.

الجدول 14: يبين سبب استعمال وسائل الاتصال الإلكترونية.

س2: في حالة إستعمالك لوسائل الاتصال الإلكترونية لتداول المعلومات العلمية و التقنية ما هي أسباب استعمالك لهذه الوسائل؟										
الأقسام	الاحتمالات								المجموع	
	سرعة الحصول على المعلومات		حداثة المعلومات		طبيعة العمل		أسباب أخرى			
	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
علم المكتبات	10	20.83	10	13.51	03	60	00	00	23	18.11
علوم و إتصال	10	20.83	10	13.51	02	40	00	00	22	17.32
فلسفة	04	08.33	10	13.51	00	00	00	00	14	11.02
تاريخ وآثار	06	12.5	11	14.86	00	00	00	00	17	13.38
علم النفس	05	10.41	22	29.72	00	00	00	00	27	21.25
علم الإجتماع	10	20.83	07	09.45	00	00	00	00	17	13.38
تربية رياضية و بدنية	03	06.25	04	05.40	00	00	00	00	07	5.51
المجموع	48	37.79	74	58.26	05	3.93	00	00	127	99.99

يبين الجدول رقم 03 أسباب استعمال وسائل الاتصال الإلكتروني لتداول المعلومات التقنية و العلمية من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية ،لمعرفة السبب الرئيسي وراء استعمال ذلك النوع من الوسائل حيث يتضح بشكل مباشر من خلال قراءة أولية للنتائج العامة أنا السبب المتمثل في حداثة المعلومات سجل أعلى نسبة إجابة ب 58.26% من مجموع الإجابات المحصلة عن هذا السؤال ،كما يعتبر عامل سرعة الحصول على المعلومات من بين الأسباب الأساسية لاستعمال وسائل

الاتصال الإلكترونية بتسجيله لـــ 37,09% من مجموع الإجابات. بينما جاء سبب طبيعة العمل في المرتبة الثالثة من حيث الاعتماد بنسبة 3.93% أما أسباب أخرى فلم تسجل أي إجابة.

و جاءت النتائج المتعلقة بكل قسم كما يلي:

قسم علم المكتبات: احتلت نسبة طبيعة العمل في هذا القسم أعلى نسبة و قدرت ب 60% و نسبة إجابات احتمال سرعة الحصول على المعلومات قدرت بـــ 20.83% أما حداثة المعلومات فقد سجلت نسبة 13.51% ،أسباب أخرى لم تسجل أي إجابة. تعادل هذه النسب 18.11% من المجموع الكلي لإجابات أفراد مجتمع الدراسة.

قسم الإعلام و الاتصال: طبيعة العمل هنا أيضا سجلت أعلى نسبة أي 40% ، و إن دل هذا فإنما يدل على تأثير التخصص على استعمال هذا النوع من الخدمات ،أما سببي حداثة المعلومات وسرعة الحصول عليها فقد سجلا نفس النسب التي سجلها أفراد عينة قسم علم المكتبات كما هو موضح في الجدول أعلاه،و بالنسبة لأسباب أخرى فلم تسجل هذه الأخير أي إجابة ، 17.32% هي نسبة الإجابة من المجموع الكلي لأفراد العينة المدروسة.

قسم الفلسفة: حداثة المعلومات سجلت أعلى نسبة قدرت ب 13.51%، و جاءت في المرتبة الثانية وسيلة سرعة الحصول على المعلومات بنسبة 08.33% ، طبيعة العمل و أسباب أخرى لم تسجال أي إجابة لكل واحدة منهما ، وهذه نسب تعادل 11.02% من مجموع إجابات أفراد العينة المدروسة.

قسم التاريخ والأثار:جاءت حداثة المعلومات في المرتبة الأولى بنسبة 14.86% من مجموع الإجابات الواردة عن هذا السؤال تليها في المرتبة الثانية سرعة الحصول على المعلومات بنسبة 12.5% أما طبيعة العمل و أسباب أخرى لم تتحصلا على أي إجابة. و يجدر الإشارة إلى أن هذه النسب تعادل 13.38% من مجموع كل أفراد العينة المدروسة.

قسم علم النفس: في هذا القسم أيضا جاءت حداثة المعلومات في المرتبة الأولى و تحصلت على نسبة 29.72%، أما سرعة الحصول على المعلومات فقدرت نسبتها ب10.41% ، أما طبيعة العمل وأماكن أخرى فلم تتحصلا على أي إجابة. و تعادل هذه النسب 21.25% من المجموع الكلي لإجابات أفراد العينة المدروسة.

ـــ **قسم علم الإجتماع**: سرعة الحصول على المعلومات هي أعلى نسبة بهذا القسم و قد قدرت ب 20.83% يليه حداثة المعلومات ب 18.18% ، من مجموع الإجابات الواردة عن هذا السؤال أما طبيعة العمل و أماكن أخرى لم تتحصلا على أي إجابة. مع الإشارة إلى أن هذه النسب تعادل 13.38% من المجموع الكلي لإجابات أفراد العينة المدروسة.

قسم التربية البدنية والرياضية: تحصل إحتمال سرعة الحصول على المعلومات على نسبة 06.25% من مجموع الإجابات الواردة عن هذا السؤال و هو بذلك يحتل المرتبة الأولى ، أما حداثة المعلومات فقد تحصل على نسبة 05.40% .طبيعة العمل و أماكن أخرى فلم تسجل كل واحدة منهما أي إجابة. مع الإشارة إلى أن هذه النسبة تعادل 05.51% من الجموع الكلي لإجابات العينة المدروسة.

الجدول15:يبين وسيلة الإتصال الإلكترونية المستخدمة من طرف الأستاذة الباحثين:

س3: ما وسيلة الإتصال الإلكتروني التي تستخدمها؟												
	الإحتمالات										المجموع	
الأقسام	البريد الإلكتروني		مجموعة النقاش		الإبحار في شبكة الأنترنت		المحاورة المباشرة (chat)		وسائل أخرى			
	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
علم المكتبات	07	23.33	03	25	10	10.10	02	25	00	00	22	14.76
إعلام و إتصال	06	20	03	25	10	10.10	04	50	00	00	23	15.43
فلسفة	05	16.66	00	00	16	16.16	00	00	00	00	21	14.09
تاريخ و آثار	03	10	02	16.66	16	16.16	00	00	00	00	21	14.09
علم النفس	05	16.66	04	33.33	25	25.25	00	00	00	00	34	22.80
علم الإجتماع	02	6.66	00	00	15	15.15	02	25	00	00	19	12.75
التربية البدنية و الرياضية	02	6.66	00	00	07	07.07	00	00	00	00	09	6.06
المجموع	30	20.13	12	08.05	99	66.44	08	5.36	00	00	149	99.99

يشير الجدول المشار إليه أعلاه إلى وسيلة الاتصال الإلكتروني المعتمدة لتداول المعلومات العلمية و التقنية من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية حيث يتضح جليا بأن الإبحار في شبكة الانترنت تعتبر وسيلة الاتصال الإلكترونية الأساسية و المستعملة بالدرجة الأولى من طرف معظم الأساتذة و الباحثين حيث يحتل الرتبة الأولى في ترتيب الوسائط المستعملة إذ تحصل على نسبة 66.44% من مجموع الإجابات المحصل عليها أما البريد الإلكتروني فقد جاء في المرتبة الثانية بنسبة 20.13% ،وإحتلت مجموعة النقاش المرتبة الثالثة بنسبة 08.05%،وجاءت المحاورة المباشرة في المرتبة ماقبل الأخيرة بنسبة5.36%،فجاءت المرتبة الأخيرة بعدم تسجيل أي إجابة.

و قد جاءت النتائج المتعلقة بكل قسم على حدا كما يلي:

قسم علم المكتبات: سجل البريد الإلكتروني نسبة 23.33% من مجموع إجابات أفراد عينة القسم،تليها مجموعة النقاش بنسبة 25% من مجموع الإجابات الواردة على السؤال، و تحصل الإبحار في شبكة الانترنت على نسبة 10.10% ، أما المحاورة المباشرة فسجلت نسبة 25%، وهذه النسب تعادل نسبة 14.76% من المجموع الكلي للإجابات المحصل عليها.

قسم الإعلام و الاتصال:سجل البريد الإلكتروني نسبة 20% من مجموع إجابات أفراد عينة القسم،تليها مجموعة النقاش بنسبة 25% من مجموع الإجابات الواردة على السؤال، و تحصل الإبحار في شبكة الانترنت على نسبة 10.10% ، أما المحاورة المباشرة فسجلت نسبة 50%، وهذه النسب تعادل نسبة 15.43% من المجموع الكلي للإجابات المحصل عليها.

قسم الفلسفة: سجل البريد الإلكتروني نسبة 16.66% من مجموع إجابات أفراد عينة القسم،تليها مجموعة النقاش بنسبة 16.66% من مجموع الإجابات الواردة على السؤال، و تحصل الإبحار في شبكة الانترنت على نسبة 16.16% ، أما المحاورة المباشرة فلم تسجل أي نسبة بها، وهذه النسب تعادل نسبة 14.09% من المجموع الكلي للإجابات المحصل عليها.

قسم التاريخ والآثار: سجل البريد الإلكتروني نسبة 10% من مجموع إجابات أفراد عينة القسم،تليها مجموعة النقاش بنسبة 33.33% من مجموع الإجابات الواردة على السؤال، و تحصل الإبحار في شبكة الأنترنت على نسبة 16.16% ، أما المحاورة المباشرة فلم تسجل أي نسبة بها، وهذه النسب تعادل نسبة 14.09% من المجموع الكلي للإجابات المحصل عليها.

قسم علم النفس: سجل البريد الإلكتروني نسبة 16.66% من مجموع إجابات أفراد عينة القسم،أما مجموعة النقاش فلم تسجل أي إجابة على السؤال، و تحصل الإبحار في شبكة الانترنت على نسبة 25.25% ، أما

المحاورة المباشرة فلم تسجل أي نسبة بها، وهذه النسب تعادل نسبة 22.80% من المجموع الكلي للإجابات المحصل عليها.

قسم علم الاجتماع: سجل البريد الإلكتروني نسبة 06.66% من مجموع إجابات أفراد عينة القسم،أما مجموعة النقاش فلم تسجل أي إجابة على السؤال، و تحصل الإبحار في شبكة الانترنت على نسبة 15.15% ، أما المحاورة المباشرة فسجلت نسبة25% ، وهذه النسب تعادل نسبة 12.75% من المجموع الكلي للإجابات المحصل عليها.

قسم التربية البدنية والرياضية:سجل البريد الإلكتروني نسبة 06.66% من مجموع إجابات أفراد عينة القسم،أما مجموعة النقاش فلم تسجل أي إجابة على السؤال، و تحصل الإبحار في شبكة الأنترنت على نسبة 15.15% ، أما المحاورة المباشرة فسجلت نسبة 25% ، وهذه النسب تعادل نسبة 06.06% من المجموع الكلي للإجابات المحصل عليها.

وما لاحظناه من الجدول أعلاه بأن وسائل أخرى لم تسجل بها أي إجابة في كافة الأقسام.

الجدول رقم 16: وتيرة مواكبة الأساتذة الباحثين على مكتبة الكلية.

س4: ما وتيرة مواكبتك على مكتبة كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية في القيام بنشاطاتك العلمية و البحثية؟								
الأقسام	الإحتمالات						المجموع	
	دائما		أحيانا		نادرا			
	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
علم المكتبات	00	00	03	04.76	07	22.58	10	10.63
علوم و إتصال	00	00	07	11.11	03	09.67	10	10.63
فلسفة	00	00	08	12.69	03	09.67	11	11.07
تاريخ و آثار	00	00	10	15.87	06	19.35	16	17.07
علم النفس	00	00	20	31.74	5	16.12	25	26.59
علم الإجتماع	00	00	10	15.87	5	16.12	15	15.95
التربية البدنية و الرياضية	00	00	05	07.93	02	06.45	07	7.44
المجموع	00	00	63	67.02	31	32.97	94	99.99

نهدف من خلال طرح هذا السؤال إلى الإشارة من خلال الجدول إلى معرفة توجهات الأساتذة والباحثين المستجوبين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، نحو اعتمادهم على مكتبة الكلية في القيام بنشاطاتهم البحثية والعلمية من خلال إقتراح ثلاث مستويات للإجابة عن هذا السؤال بدءا بالإعتماد عليها بشكل دائم وإنتهاءا بنادرا. حيث إتضح من خلال الأرقام الواردة في الجدول بأن هناك إستجابة ملحوظة من طرف مجتمع المبحوثين حول هذا الموضوع حيث أعتبر 67.02% من يعتمد أحيانا بشكل كبير على مكتبة الكلية ،في حين أعتبر 32.97% بأنهم نادرا يعتمدون عليها بشكل كبير، بينما إحتمال دائما لم تسجل أي إجابة في جميع الأقسام وهي نسبة منعدمة جدا بالنسبة لأهمية المكتبة في دعم العملية التعليمية والبحثية بشكل عام.

وقدرت نسب كل قسم على حدا كما يلي:

قسم علم المكتبات: قدرت نسبة احتمال الإجابة بنادرا عند أساتذة القسم ب22.58%.أما احتمال الإجابة بأحيانا فقد قدرت نسبته ب 4.76% ، وتعادل هذه النسب 10.63% من المجموع الكلي لإجابات أفراد العينة.

قسم الإعلام و الاتصال: أما بالنسبة لأساتذة هذا القسم فقد سجلت أعلى نسبة بها احتمال أحيانا والمقدرة ب 11.11%،أما احتمال الإجابة بنادرا فقد سجل نسبة 9.67%. و هذه النسب تعادل 10.63% من المجموع الكلي لإجابات أفراد العينة.

قسم الفلسفة : كما هو الحال بالنسبة لأساتذة هذا القسم فقد سجل إحتمال الإجابة بأحيانا المرتبة الأولى بنسبة قدرت ب 12.69%،أما نسبة احتمال الإجابة بنادرا قدرت 9.67% وبالتالي إحتلت المرتبة الثانية ، وهذه النسب تعادل 11.70% من المجموع الكلي لإجابات أفراد العينة.

قسم التاريخ و الآثار: سجل إحتمال الإجابة بأحيانا المرتبة الأولى بنسبة 12.69% ،يليه احتمال الإجابة ب نادرا في المرتبة الثانية بنسبة 09.39%،.و هذه النسب تعادل 17.02% من المجموع الكلي لإجابات أفراد العينة.

قسم علم النفس : وفي هذا القسم سجل احتمال الإجابة بأحيانا نسبة قدرت ب:31.74% ،يليه احتمال الإجابة نادرا بنسبة 16.12%. و هذه النسب تعادل 26.59% من المجموع الكلي لإجابات أفراد العينة.

قسم علم الاجتماع:وفي هذا القسم سجل احتمال الإجابة بأحياننا نسبة قدرت ب:15.87% ،يليه إحتمال الإجابة نادرا بنسبة 16.12% وهذه النسب تعادل 15.95% من المجموع الكلي لإجابات أفراد العينة.

قسم التربية البدنية: وفي هذا القسم سجل إحتمال الإجابة بأحيانا نسبة قدرت ب:07.93% ،يليه احتمال الإجابة نادرا بنسبة 06.45% ، وهذه النسب تعادل 07.44% من المجموع الكلي لإجابات أفراد العينة.

الجدول رقم 17 :الخدمات التي يفضلهاالأساتذة والباحثين.

س5: في حالة استعمالك لمكتبة الكلية ما الخدمات التي فضلها؟								
الأقسام	الاحتمالات						المجموع	
	خدمات تقليدية تستلزم حضورك		إلكترونية متاحة محليا		إلكترونية متاحة عبر الخط			
	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
علم المكتبات	07	10.93	00	00	03	13.63	10	10.63
إعلام و اتصال	06	09.37	02	25	02	09.09	10	10.63
فلسفة	08	12.5	00	00	03	13.63	11	11.70
تاريخ و آثار	10	15.62	02	25	04	18.18	16	17.05
علم النفس	18	28.12	02	25	05	22.72	25	26.59
علم الاجتماع	10	15.62	02	25	03	13.63	15	15.95
تربية بدنية و رياضية	05	07.81	00	00	02	09.09	07	7.44
المجموع	64	68.08	08	8.51	22	23.40	94	99.99

نهدف من خلال طرحنا لهذا السؤال إلى معرفة آراء الأساتذة و الباحثين المستجوبين حول الخدمات المكتبية التي يفضلونها في حالة إعتمادهم على مكتبة الكلية في القيام بمختلف النشاطات العلمية و البحثية. إذ لوحظ توجه كبير من طرف الأساتذة و الباحثين المستجوبين نحو استخدام الخدمات الحضورية تقليدية كانت أم إلكترونية حيث سجل الشكل التقليدي لهذا النوع من الخدمات أكبر استجابة من طرف إجابات مجتمع المبحوثين بحصوله على نسبة 68.08% يليه الخدمات الإلكترونية المتاحة عبر الخط بنسبة 23.40% و جاءت في المرتبة الأخيرة الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا بنسبة 8.51% و هو ما يؤكد ضعف هذا النوع من الخدمات لدى المنظومة الخدماتية للمكتبة.

نستنتج من خلال الجدول:

الخدمات التقليدية التي تستلزم الحضور سجلت نفس النسبة في قسمي: التاريخ و الآثار،و علم الاجتماع،و المقدرة ب15.62%.على عكس باقي الأقسام التي تعرف تفاوت في النسب كما هو موضح في الجدول أعلاه.

الخدمات الإلكترونية المتاحة محليا سجل نسبة 25% في الأقسام التالية: إعلام و اتصال، تاريخ و آثار،علم النفس ، علم الاجتماع، على عكس الأقسام الباقية التي لم تسجل بها أي إجابة.

الخدمات الإلكترونية المتاحة عبر الخط سجلت نفس النسب في الأقسام التالية :علم المكتبات ،الفلسفة،علم الإجتماع ،والمقدرة ب 13.63%.أما قسمي: الإعلام والاتصال،والتربية البدنية و الرياضية،تشاركتا في نفس النسبة والمقدرة ب:09.09%. على عكس باقي الأقسام التي تعرف تفاوت في النسب كما هو موضح في الجدول أعلاه.

الجدول رقم 18: كفاءة و قدرة الخدمات المكتبية على تنمية القدرات العلمية و البحثية للأساتذة الباحثين.

س6: هل تعتبر الخدمات المكتبية الإلكترونية ذات كفاءة و فعالية في تنمية القدرات العلمية و البحثية؟						
الأقسام	الإجابات				المجموع	
	نعم		لا			
	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
علم المكتبات	07	10.60	03	10.71	10	10.63
علوم و اتصال	06	09.09	04	14.28	10	10.63
فلسفة	08	12.12	03	10.71	11	11.70
تاريخ و آثار	10	15.15	06	21.42	16	17.02
علم النفس	20	30.30	05	17.85	25	25.59
علم الإجتماع	10	15.15	05	17.85	15	15.95
التربية البدنية و الرياضية	05	07.57	02	07.14	7	07.44
المجموع	66	99.99	28	99.99	94	99.99

يتناول هذا الجدول رأي الأساتذة و الباحثين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية حول ما إذا كانت الخدمات الإلكترونية المقدمة بالمكتبة ذات كفاءة و فعالية ولها أثر في تنمية القدرات العلمية و البحثية. وقصد تقييمها بشكل مبدئي و تحديد مستويات تلبيتها لاحتياجات و تطلعات هذه الفئة من المستفيدين و تحديد مجالات و فرص تحسينها و تقويمها انطلاقا من آرائهم و قد كانت نسبة الاستجابة لهذا السؤال معتبرة.

أما بالنسبة لتحليل نسب كل الأقسام فقد لاحظنا من خلال النتائج الواردة في الجدول بأن: معظم أساتذة الأقسام السبعة أجابوا بأن الخدمات المكتبية الإلكترونية ذات كفاءة و قدرة في تنمية القدرات العلمية و البحثية و قد سجلت نسبة معتبرة كما هو مبين في الجدول أعلاه ، و قد تحصل احتمال الإجابة بلا على نسبة ضئيلة مقارنة مع الفئات التي أجابت بنعم.

الجدول رقم 19: أسباب لجوء الأساتذة الباحثين إلى الخدمات الإلكترونية.

س7: ما سبب لجوءكم إلى استخدام الخدمات الإلكترونية؟								
الأقسام	الإحتمالات						المجموع	
	نقص المراجع		طبيعة التخصص		أسباب أخرى			
	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
علم المكتبات	10	12.5	00	00	00	00	10	10.63
علوم و إتصال	05	06.25	05	38.46	00	00	10	10.63
فلسفة	10	12.5	00	00	01	100	11	11.70
تاريخ و آثار	13	16.25	03	23.07	00	00	16	17.02
علم النفس	20	25	05	38.46	00	00	25	26.59
علم الإجتماع	15	18.75	00	00	00	00	15	15.95
التربية البدنية و الرياضية	07	08.75	00	00	00	00	07	7.44
المجموع	80	85.10	13	13.82	01	1.06	94	99.99

يشير هذا الجدول إلى أسباب اللجوء لاستخدام الخدمات المكتبية الإلكترونية و اعتمادها من طرف الأساتذة و الباحثين و يتضح لنا جليا من خلال الأرقام الموجودة في الجدول أن عامل نقص المراجع يعتبر أهم سبب أو دافع لاستخدام الخدمات المكتبية الإلكترونية بأعلى نسبة تقدر ب 85.10% يليه في الرتبة الثانية عامل طبيعة التخصص بنسبة 13.82%إذ يؤثر التخصص على استخدام الخدمات المكتبية فهناك تخصصات لا تفرض على فئة المستجوبين اللجوء إلى مثل هذه الخدمات و في الأخير تأتي الأسباب الأخرى بنسبة 1.06%من مجموع الإجابات المسجلة.

وقد جاءت النتائج المتعلقة بكل قسم على حدا كما هو موضح :

قسم علم المكتبات: نقص المراجع جاء في المرتبة الأولى بنسبة 12.5%، وتعادل هذه النسبة 10.63% من المجموع الكلي لإجابات أفراد العينة.

قسم الإعلام و الاتصال: سجل طبيعة التخصص المرتبة الأولى بنسبة 38.46% ، و جاء في المرتبة الثانية سبب نقص المراجع بنسبة 06.25%، و هذه النسب تعادل 10.63% من المجموع الكلي لإجابات أفراد العينة.

قسم الفلسفة : كافة أساتذة هذا القسم أجابوا بأن هناك أسباب أخرى تدعوهم للجوء إلى استخدام الخدمات الإلكترونية عدا الاحتمالات المذكورة في الجدول و قدرت نسبة الإجابة ب 100% على عكس الأقسام الأخرى فلم يسجل هذا الاحتمال أي إجابة. أما نقص المراجع فسجلت نسبة 12.50%، وهذه النسب تعادل 11.70% من المجموع الكلي لإجابات أفراد العينة.

قسم التاريخ و الآثار: سجل سبب طبيعة التخصص المرتبة الأولى بنسبة 23.07% ،يليه احتمال نقص المراجع في المرتبة الثانية بنسبة 16.25%،.و هذه النسب تعادل 17.02% من المجموع الكلي لإجابات أفراد العينة.

قسم علم النفس : في هذا القسم سجل سبب طبيعة التخصص المرتبة الأولى بنسبة 38.46% ،يليه احتمال نقص المراجع في المرتبة الثانية بنسبة 25%،.و هذه النسب تعادل 26.59% من المجموع الكلي لإجابات أفراد العينة.

قسم علم الاجتماع: كافة أساتذة هذا القسم أجابوا بأن سبب لجوءهم إلى استخدام الخدمات الإلكترونية هو نقص المراجع بنسبة 18.75%، وهذه النسب تعادل 15.95% من المجموع الكلي لإجابات أفراد العينة.

قسم التربية البدنية: كافة أساتذة هذا القسم أجابوا بأن سبب لجوءهم إلى استخدام الخدمات الإلكترونية هو نقص المراجع بنسبة 08.75%كما هو الحال بالنسبة لقسم علم الاجتماع ، وهذه النسب تعادل 07.44% من المجموع الكلي لإجابات أفراد العينة.

نستنتج من خلال الجدول بأن سبب طبيعة التخصص لم يسجل أي إجابة في الأقسام التالية:علم المكتبات ،الفلسفة، الاجتماع، التربية البدنية و الرياضية.

الجدول رقم20 :مدى تلبية الخدمات المكتبية المقدمة لاحتياجات الأساتذة و الباحثين العلمية و البحثية

س8: هل تلبي الخدمات المكتبية الإلكترونية المقدمة كافة إحتياجاتكم العلمية و البحثية؟						
الأقسام	الإجابات				المجموع	
	نعم		لا			
	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
علم المكتبات	08	11.59	02	08	10	10.63
إعلام و اتصال	07	10.14	03	12	10	10.63
فلسفة	09	13.04	02	08	11	11.70
تاريخ و آثار	10	14.49	06	24	16	17.02
علم النفس	20	28.98	05	20	25	26.59
علم الاجتماع	10	14.49	05	20	15	15.95
تربية بدنية و رياضية	05	07.24	02	08	07	07.44
المجموع	69	99.99	25	100	94	99.99

يشير الجدول المشار إليه أعلاه إلى مدى تلبية الخدمات الإلكترونية بمكتبة الكلية لكافة احتياجات الأساتذة و الباحثين العلمية و البحثية .قصد تقييمها و تحديد مستويات تلبيتها لاحتياجات وتطلعات هذه الفئة من المستفيدين انطلاقا من إجاباتهم .و قد كانت نسبة الاستجابة لهذا السؤال معتبرة و تقدر ب 99.99% حيث يتضح بأن بعض المجيبين لا تلبي هذه الخدمات كافة احتياجاتهم العلمية و البحثية.

أما بالنسبة لتحليل نسب كل الأقسام فقد لاحظنا من خلال النتائج الواردة في الجدول بأن: معظم أساتذة الأقسام السبعة أجابوا بأن الخدمات المكتبية الإلكترونية تلبي كافة احتياجاتهم العلمية و البحثية و قد سجلت

نسبة معتبرة كما هو مبين في الجدول أعلاه ، و قد تحصل احتمال الإجابة بلا على نسبة ضئيلة مقارنة مع الفئات التي أجابت بنعم .

س 9في رأيك هل تعتبر بأن الخدمات المكتبية الإلكترونية بالأمر الضروري؟

كل الأساتذة و الباحثين المستجوبين أجابو بنعم و اعتبروها ضرورة حتمية لا يمكن الإستغناء عنها خاصة في الوقت الحالي.

نتائج الدراسة:

النتائج العامة:

فيما يلي عرض للنتائج العامة للدراسة الميدانية بشقيها المتعلقين بالإستبيان الموجه للمكتبيين،والإستبيان الموجه للأساتذة والباحثين:

النتائج العامة للاستبيان الموجه للمكتبيين:

فيما يلي لأهم النتائج التي أفرزتها الدراسة المتعلقة بالمكتبيين وفق محاور الاستبيان الموجه لهم:

ــ أغلبية المكتبيين المستجوبين يشاركون في تقديم الخدمة المكتبية.

ــ أغلبية الوثائق المتاحة من طرف المكتبة الجامعية المدروسة هي عبارة عن وثائق ورقية.

ــ معظم المكتبيين المستجوبين غير متخصصين.

ــ تعتبر خدمة توفير فضاء للمطالعة، والإعارة بشكليها الداخلي والخارجي أكثر الخدمات إتاحة من طرف المكتبة المدروسة.

ــ تعتبر خدمات البحث في الفهرس الإلكتروني، و توفير حواسب مرتبطة بشبكة الأنترنت أكثر الخدمات الإلكترونية إتاحة من طرف المكتبة.

ــ يعتبر قلة الإمكانيات البشرية أهم أسباب عدم تقديم الخدمات الإلكترونية من طرف المكتبة(قلة المؤهلين).

النتائج العامة للإستبيان الموجه للأساتذة:

فيمايلي لأهم النتائج التي أفرزتها الدراسة المتعلقة بالأساتذة والباحثين وفق محاورالإستبيان الموجه لهم:

ــ كل الأساتذة والباحثين المستجوبين يستعملون جهاز الحاسوب في مختلف نشاطاتهم العلمية والبحثية، وهو ما يعبر عن قابليتهم لإستعمال الخدمات المكتبية الإلكترونية.

ـــ تعتبر الإبحار في شبكة الأنترنت أهم وسائل الإتصال الإلكترونية المستعملة من طرف الأساتذة والباحثين المستجوبين في تداول المعلومات العلمية والبحثية.

ـــ تعتبر حداثة المعلومات أهم الأسباب التي تدفع الأساتذة والباحثين المستجوبين إلى إستعمال وسائل الإتصال الإلكترونية لتداول المعلومات العلمية والبحثية.

ـــ جل الأساتذة والباحثين لا يرتادون على المكتبة الجامعية المدروسة بشكل دائم.

ـــ يعتبر نقص المراجع من أهم الأسباب التي تدفع الأساتذة والباحثين المستجوبين إلى إستعمال الخدمات الإلكترونية لتداول المعلومات العلمية والبحثية.

ـــ تعتبر الخدمات التقليدية أكثر أنواع الخدمات إستعمالا من طرف الأساتذة والباحثين في إطار نشاطاتهم البحثية والعلمية.

- يعتبر أغلبية الأساتذة والباحثين المستجوبين بأن تقديم الخدمات الإلكترونية المتاحة من طرف المكتبة يعد أمراضروريا ، ويرجعون ذلك إلى إمكانية إستعمال خدمات المكتبة المتاحة في أي مكان وفي أي وقت.

ـــ يعتبر أغلبية الأساتذة والباحثين المستجوبين بأن الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف المكتبة المدروسة لا تتماشى مع طبيعة إحتياجاتهم العلمية والبحثية.

ـــ نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات:

من خلال النتائج المحصل عليها في الدراسة الميدانية، يمكن عرض نتائج الفرضيات الثلاث، من خلال معرفة مدى تحقق كل منها:

نتيجة الفرضية الأولى:

هذه الفرضية مفادها بأن مكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلم الإجتماعية تعمل على تطوير خدماتها وذلك من خلال مسايرتها للتكنولوجيا الحديثة وتتمثل أهم مؤشراتها ونسبها فيما يلي:

_ تظهر نتائج الجدول رقم(08) بأن الوثائق الإلكترونية هي ثاني نوع يشتمل عليه العرض الخدماتي للمكتبة حسب رأي المكتبيين المستجوبين بنسبة 26.66%،عكس الوثائق الورقية التي تعتبرالتي سجلت نسبة عالية 73.33%.

_ كما اتضح من خلال الجدول رقم 09 بأن معظم المكتبين المستجوبين يعتبرون بأن الوثائق الإلكترونية حققت نسبة ضئيلة 08.33%، تسبها الوثائق الورقية والتي تعتبر الأكثر إستعمالا بنسبة 91.66%.

من خلال المؤشرات السابقة ونسبها نجد بأن الفرضية الأولى للدراسة غير محققة، بالنظر إلى ما لوحظ من ضعف في نسبة إتاحة الأوعية والوثائق الإلكترونية مقارنة بالأوعية الورقية التي تطغى بشكل كبير على النظام الخدماتي للمكتبة المدروسة.

نتيجة الفرضية الثانية:

هذه الفرضية مفادها بأن الأساتذة والباحثون بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية يعتمدون بشكل كبير على وسائل الإتصال الإلكترونية وتتمثل أهم مؤشراتها ونسبها فيما يلي:

_ كافة الأساتذة والباحثون المستجوبين يستعملون جهاز الحاسوب وهومايوضحه الجدول س.1.

_ وفي السياق ذاته يظهر الجدول س.04. بأن سيلة الإتصال الإلكتروني الأكثر إستعمالا هي الإبحار في شبكة الانترنت بنسبة 66.44%.

مما سبق نجد بأن الفرضية الثانية محققة.بالنظر إلى كثرة إستعمال الخدمات الإلكترونية من طرف الأساتذة والباحثين المستجوبين .بالإضافة إلى تعبيرهم الصريح عن تلبيتها لإحتياجاتهم العلمية والبحثية،فهي تكمل الخدمات التقليدية، بإعتبارها توفر الوقت والجهد ، حداثة المعلومات المقدمة وسرعة الحصول عليها.

نتيجة الفرضية الثالثة:

هذه الفرضية مفادها بأن التخصص يؤثر على اللجوء إلى إستخدام الخدمات المكتبية الإلكترونية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية . وتتمثل أهم مؤشراتها ونسبها فيما يلي:

ـ يوضح الجدول 14 سبب إستعمالهم لوسائل الإتصال الإلكتروني بأن نسبة ضئيلة من الأساتدة و الباحثين المجيبين عن إحتمال طبيعة العمل التي تقدر نسبته ب03.93%.و هذا دليل على أن التخصص لا ي,ثر بنسبة كبيرة على إستخدام وسائل الإتصال الإلكتروني.

ـ يوضح كذلك الجدول رقم 19 سبب اللجوء إلى الخدمات المكتبية الإلكترونية حيث سجل إحتمال طبيعة التخصص نسبة ضئيلة جدا .

وهذا ما يوكد عدم تحقق هذه الفرضية إذ لا يؤثر التخصص على إستخدام الخدمات المكتبية الإلكترونية .

اقتراحات الدراسة:

بناءا على النتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة نرى أنه من الضروري تقديم بعض الاقتراحات:

ـــ اقتناء كل ماهو جديد في مجال التكنولوجيا الحديثة والعمل على تحديث الخدمات بالمكتبات الجامعية.

ـــ استغلال الإمكانيات المتوفرة حاليا وتدعيمها بوسائل أكثر فعالية وتدعيمها على جميع المصالح والهياكل التنظيمية بالمكتبة الجامعية.

ـــ توحيد وإرساء قواعد التعاون بمكتباتنا الجامعية ،بشكل يؤدي إلى تحسين و تطوير الخدمات المقدمة، لا سيما تلك التي تتطلب ترسيخ مبدأ التعاون و تشاطر الموارد مثل خدمة الفهارس المشتركةو الخدمات المرجعية الإفتراضية المشتركة، و هو ما يتطلب إنشاء بوابة موحدة لمكتباتنا الجامعية لتقديم هذه الخدمات في شكل شباك موحد.

ـــ توظيف مكتبيين متخصصين ووثائقين مؤهلين لأن طبيعة عمل المكتبة تجمع بين النشاطين.

ـــ توفير وسائل المعلومات الحديثة طبقا للاحتياجات الضرورية للمكتبة.

ـــ ضرورة أن تعمل مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بمدينة قسنطينة على بلورة عرض خدماتي منسجم يمكن من إتاحة المصادر الورقية والالكترونية بشكل متكامل تحقيقا لمبدأ المكتبة الهجينة (bibliothèque hybride) التي تشكل نموذج التعايش بين الخدمات التقليدية والالكترونية.

ـــ ضرورة أن تعمل مكتبة الكلية على تطوير خدماتها،وأن تخطط لتطوير وإتاحة الخدمات الإلكترونية سواء المحلية أو المتاحة عن بعد ،بشكل تدريجي وفق أولويات مبنية على معرفة جيدة لسلوكيات المستفيدين واحتياجاتهم.

ـــ ضرورة أن تعمل على إزالة كل العوائق والصعوبات التي تتحول دون الإفادة الجيدة للأساتذة والباحثين بمكتبة الملية بمدينة قسنطينة للمصادر والخدمات الإلكترونية من توفير جو مهني وخدماتي محفز وملائم.

الخـــاتـــمة

أصبحت الخدمات الإلكترونية تشكل جزءا أساسيا وهاما ضمن المنظومة الخدماتية للمكتبات الجامعية. ذلك أنها تمكنها من تقديم خدمات ذات قيمة مضافة ، ونسج علاقة متينة تتسم بالتواصل الدائم والمستمر مع كل الفئات المستفيدة من خدماتها.

وقد كشفت هذه الدراسة المطبقة على عينة 12 مكتبي و94 أستاذ و باحثا بكلية العلوم الإنسانية و العلوم الإجتماعية أن المكتبة الجامعية التابعة لها لم تصل بعد إلى مستوى تقديم عرض لخدمات إلكترونية يرقى إلى تطلعات واحتياجات الأساتذة والباحثين المستفيدين من خدماتها. و في غمار التغيرات المتسارعة على مستوى كل من تكنولوجيا المعلومات ،و تكنولوجيا الإتصال، و الإزدواجية الحاصلة بينهما، ظهرت عدة تحديات في مواجهة إحدى أهم منارات المعرفة و مصادر المعلومات"المكتبات الجامعية" ،و التي تعد قبلة لمجتمع أقل ما يمكننا القول عنه ، أنه الأرقى في السلم المعرفي و العلمي.هذه الخصوصيات تفرض عليها تجاوز هذه التحديات بتسخير كل التكنولوجيات المتاحة لها ، في المحافظة على مكانتها عند روادها و الرقي بخدماتها، بما يتلائم مع إحتياجات الباحثين في الوقت الراهن.و كذا إعادة النظر في استراتجيتها التطويرية ووضع خطط مبنية على ادراك واعي لإحتياجات الحالية والمستقلبية. وأخير تعتبر هذه الدراسة بمثابة دعوة صريحة لإجراء بحوث ودراسات تصب في هذا السياق خاصة وأن الخدمات الإلكترونية تشكل احدى أهم الآليات الضرورية لإرساء أسس ودعائم ما يسمى بمجتمع المعلومات أو مجتمع المعرفة. و هنا يحق لنا أن نتاسائل عن موقع المكتبات الجامعية الجزائرية في ظل هذه التطورات الحاصلة ،هل يمكننا القول بأنه بإمكاننا و بالإمكانيات المتاحة حاليا ركوب قاطرة مجتمع المعلومات التي تقودها دول بلغت من التطور في تسخير تكنولوجيا المعلومات و الإتصال ،مرتبة المجتمع الرقمي هذا من جهة ، أو البقاء في محطة القطار لإنتظار القرار.

خاتمة

الخـــاتـــمة

أصبحت الخدمات الإلكترونية تشكل جزءا أساسيا وهاما ضمن المنظومة الخدماتية للمكتبات الجامعية. ذلك أنها تمكنها من تقديم خدمات ذات قيمة مضافة ، ونسج علاقة متينة تتسم بالتواصل الدائم والمستمر مع كل الفئات المستفيدة من خدماتها.

وقد كشفت هذه الدراسة المطبقة على عينة 12 مكتبي و94 أستاذ و باحثا بكلية العلوم الإنسانية و العلوم الإجتماعية أن المكتبة الجامعية التابعة لها لم تصل بعد إلى مستوى تقديم عرض لخدمات إلكترونية يرقى إلى تطلعات واحتياجات الأساتذة والباحثين المستفيدين من خدماتها. و في غمار التغيرات المتسارعة على مستوىي كل من تكنولوجيا المعلومات ،و تكنولوجيا الإتصال، و الإزدواجية الحاصلة بينهما، ظهرت عدة تحديات في مواجهة إحدى أهم منارات المعرفة و مصادر المعلومات"المكتبات الجامعية" ،و التي تعد قبلة لمجتمع أقل ما يمكننا القول عنه ، أنه الأرقى في السلم المعرفي و العلمي.هذه الخصوصيات تفرض عليها تجاوز هذه التحديات بتسخير كل التكنولوجيات المتاحة لها ، في المحافظة على مكانتها عند روادها و الرقي بخدماتها، بما يتلائم مع إحتياجات الباحثين في الوقت الراهن.و كذا إعادة النظر في استراتجيتها التطويرية ووضع خطط مبنية على ادراك واعي لإحتياجات الحالية والمستقلبية. وأخير تعتبر هذه الدراسة بمثابة دعوة صريحة لإجراء بحوث ودراسات تصب في هذا السياق خاصة وأن الخدمات الإلكترونية تشكل احدى أهم الآليات الضرورية لإرساء أسس ودعائم ما يسمى بمجتمع المعلومات أو مجتمع المعرفة. و هنا يحق لنا أن نتاسائل عن موقع المكتبات الجامعية الجزائرية في ظل هذه التطورات الحاصلة ،هل يمكننا القول بأنه بإمكاننا و بالإمكانيات المتاحة حاليا ركوب قاطرة مجتمع المعلومات التي تقودها دول بلغت من التطور في تسخير تكنولوجيا المعلومات و الإتصال ،مرتبة المجتمع الرقمي هذا من جهة ، أو البقاء في محطة القطار لإنتظار القرار.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

ــ الكتب:

1ــ بدير،جمال.المدخل لدراسة علم المكتبات ومراكز المعلومات.الأردن:دار الحامد،2008.

2ــ صوفي،عبد اللطيف.المكتبات الحديثة صيانتها وتجهيزاتها.المملكة العربية السعودية:دار المريخ،1992.

3ــ صوفي،عبد اللطيف.مصادر المعلومات:أنواعها وأصول إستخدامها،إتجاهاتها الحديثة.دمشق:طلاس،1998.

4ــ صوفي،عبد اللطيف.المكتبات في مجتمع المعلومات.قسنطينة:جامعة منتوري قسنطينة،2003.

5ــ صوفي،عبد اللطيف.المراجع الرقمية والخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية. قسنطينة: مخبر تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية،2004.

6ــ عيون السود،نزار.واقع وأفاق إستخدام المعلومات قي جامعة دمشق ومكتباتها "الندوة العربية الثانية للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات".القاهرة،1997.

7ــ قاسم،حشمت.خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها.القاهرة:دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع،1985.

8ــ محمد،عماد عيسى صالح.المكتبات الرقمية:الأسس النظرية والتطبيقات العلمية،القاهرة: الدر اللبنانية المصرية،2006.

9ــ النوايسية،غالب عوض.خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان:دار صفاء للنشر والتوزيع،2000.

10ــ همشري،عمر أحمد.المكتبة ومهارات استخدامها.عمان:دار صفاء للنشر والتوزيع،2006.

.

مقالات الدوريات:

11ـــ محمد،طاشور.تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية:المكتبة الإفتراضية.مجلة المكتبات والمعلومات.مج2.ع4، جانفي 2005.

الرسائل الجامعية:

ماستر:

12ـــ سناء،تركي.دور المكتبات الجامعية الجزائرية في الولوج إلى مجتمع المعلومات.دراسة ميدانية بمكتبة جامعة العربي بن مهيدي بولاية أم البواقي.مذكرة ماستر.جامعة منتوري:قسم علم المكتبات، 2010.

13ـــ سعاد،جغاطي.مراكز المعلومات في الجزائر بين متطلبات تكنولوجيا المعلومات ورضا المستفيدين.دراسة ميدانية بمركز المعلومات لمؤسسة سوناطراك للصيانة.مذكرة ماستر.جامعة منتوري:قسم علم المكتبات.2010

14ـــ ليلى،نقاش.البرمجيات الوثائقية في المكتبات الجامعية بين البرمجيات الوثائقية الإمتلاكية والبرمجيات الوثائقية الحرة ومفتوحة المصدر:دراسة ميدانية بمكتبات مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي بمدينة قسنطينة،2010.

ماجيستر:

15ـــ منير،الحمزة.دور المكتبة الرقمية في دعم التكوين والبحث العلمي بالجامعة الجزائرية:المكتبة الرقمية بجامعة الأمير عبد القادر.قسنطينة.مذكرة ماجيستر:علم المكتبات:جامعة منتوري،2008.

دكتوراه:

16ـــ كريم،مراد.مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية.مذكرة دكتوراه.جامعة منتوري:قسم علم المكتبات.2008.

17ـــ نذير،غانم.الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية:دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة.مذكرة دكتوراه:علم المكتبات.2008.

18- بن السبتي، عبد المالك.تكنولوجيا المعلومات أنواعها ، و دورها في دعم التوثيق و البحث العلمي: جامعة منتوري قسنطينة نموذجا.أطروحة لنيل شهادة دكتوراه دولة .علم المكتبات قسنطينة، 2002.

المعاجم:

19ـــ الشامي،أحمد محمد.السيد، حسب الله.الموسوعة العربية لمصطلحات المكتبات والمعلومات، الرياض:دار المريخ، 1998.

20ـــ عبد الحق،رشيد.المصطلحات العربية في علوم المعلومات:دراسة لغوية وتطبيق على ألفاظ الفهرسة والفهارس،منشورات المعهد الأعلى للتوثيق،تونس.1983

المراجع باللغة الأجنبية:

21 -JOLLY Claude.Documentation électronique à l'université: relevé d'impact.Bulletin des bibliothéques de France,t. n°,4 .2003.

22-MAISONNEUVE Marc .Recherches multibases:de nouveaux outils pour accroitre l'autonomie des usagers.documentalistes-sciences de l'information,vol.40,n°3,2003.

الوابوغرافيا:

23ـــ أبا الخليل ،عبد الوهاب محمد.مستقبل المكتبة الرقمية بالمملكة العربية السعودية. على الخط المباشر .تمت الزيارة يوم 15ــ04ــ2011: متاحة على الرابط التالي:

http://www.informatics.gov.sa/modules.php؟name =sextion&op=viewarticle &artid=50a

24موقع كلية العلوم الإنسانية والعلوم والإجتماعية: يوم الزيار04.04.2011 متاحة على الخط الرابط التالي:

www . Umc.edu.dz

كشاف الجداول:

الــــــملاحــــــــــــــــــــــــــــــــق:

دليل المقابلة

الاسئلة التمهيدية:

المهنة:

التخصص:

الاقدمية في المنصب:

الاقدمية في المكتبة:

التعريف بالمكتبة:

1ــ ما هو العدد الإجمالي للمكتبة؟

2ــ هل كل موظفي المكتبة متخصصين؟

3ــ حدد رتبهم إن امكن:

مساعد ملحق بالمكتبات الجامعية ☐

ملحق بالمكتبات الجامعية ☐

محافظ ☐

4ــ ما هو المخطط التنظيمي للمكتبة؟

الوثائق التي تتيحها المكتبة للمستفيدين:

5ــ ما هي الوثائق التي تحتوي عليها المكتبة؟

_أوعية ورقية تقليدية(كتب,رسائل جامعية.موسوعات...). ☐

_ أوعية إلكترونية.

_أوعية أخرى إن وجدت(يرجى ذكرها).

6_ هل تقوم المكتبة باقتناء الأوعية الإلكترونية أم الأوعية التقليدية؟

7_ على أي أساس يكون إقتناء الوثائق في المكتبة ؟

حسب الطلب

حسب التخصص

على أساس أخر(يرجى ذكره):

....

الخدمات المكتبية الإلكترونية المقدمة من طرف المكتبة:

8_ ما هي أهم الخدمات المقدمة من طرف مكتبتكم؟

9_ هل تقدم مكتبتكم خدمات إلكترونية؟

نعم لا

_إذا كانت الإجابة ب نعم فما هي هذه الخدمات

....

10_ ما الفئة الأكثر إستخداما لهذه الخدمات؟

طلبة

أساتذة و باحثين

11_ هل أدخلت مكتبتكم التقنيات الحديثة على المكتبة؟

12ـــ ما هي المشاريع المستقبلية المتعلقة بالمكتبة؟

....

....

الجمهورية الجزائرية الديموقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة منتوري قسنطينة

كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية

قسم علم المكتبات

إستمارة إستبيان

في إطار إعداد رسالة ماستر تكنولوجيا جديدة وأنظمة معلومات في علم المكتبات بعنوان:

إستخدام الخدمات المكتبية الإلكترونية من طرف الأساتذة والباحثين:دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بمدينة قسنطينة

نرجو من سيادتكم ملء هذه الإستمارة بعناية، وإفادتنا بالمعلومات اللازمة، كما نعلمكم بأن المعلومات المقدمة من طرفكم لن تستعمل إلا لأغراض البحث العلمي.

من إعداد الطالبتان: تحت إشراف الأستاذ:

صدقي وسيلة د.غانم نذير

عوشاش أسماء

ملاحظة:يرجى الإجابة على الأسئلة بإستعمال علامة(X)

إستمارة خاصة بالمكتبيين

المحور الأول:مهام المكتبي داخل المكتبة:

س1:ما طبيعة العمل الذي تقوم به في المكتبة؟

التوجيه ☐ **المعالجة** ☐

البحث الببيليوغرافي ☐

وظيفة أخرى:

....

س2:ما وتيرة مشاركتك في تقديم الخدمة المكتبية؟

دائما ☐ **أحيانا** ☐ **نادرا** ☐

س3:هل تقوم بأداء مهام أخرى داخل المكتبة عدا وظيفتك الأساسية؟

نعم ☐ **لا** ☐

س4:ماهي الوثائق التي تتوفرعليها مكتبتكم؟

وثائق ورقية ☐ **وثائق سمعية بصرية** ☐

وثائق إلكترونية ☐

وثائق أخرى(يرجى ذكرها):

....

المحور الثاني:الوثائق والأوعية المتاحة من طرف المكتبة والفئات المستفيدة منها:

س5:ماهي الأوعية و الوثائق الأكثر إستعمالا ؟

أوعية ورقية ☐ أوعية إلكترونية ☐

س6:ماهي الخدمات التقليدية التي توفرها مكتبتكم؟

الإعارة الداخلية ☐ البحث في الفهارس الورقية ☐

الإعارة الخارجية ☐ توفير فضاءات للمطالعة ☐

تكوين مستفيدين ☐

خدمات أخرى(يرجى ذكرها):

....

المحور الثالث:الخدمات المكتبية الإلكترونية المقدمة من طرف المكتبة:

س7:مانوع الخدمات الإلكترونية التي توفرها مكتبتكم؟

البحث في الفهرس الإلكتروني ☐

البحث في بنوك وقواعد المعلومات ☐

توفير وسائط سمعية بصرية ☐

توفير حواسيب مرتبطة بشبكة الأنترنت ☐

توفير مصادر إلكترونية(CD_ROM) ☐

حجز وإعارة الكتب عن بعد ☐

:خدمات أخرى(يرجى ذكرها) ....

س8:في حالة عدم تقديم مكتبتكم للخدمات الإلكترونية ماهي الأسباب؟

قلة الإمكانيات المالية والمادية ☐

قلة الإمكانيات البشرية ☐

ليس هناك حاجة لهذا النوع من الخدمات ☐

أسباب أخرى(يرجى ذكرها) ....

س9:في رأيك هل ترى توفر الخدمات الإلكترونية أمر ضروري:

....

....

البيانات الشخصية

الشهادة المحصل عليها:

ليسانس ☐ **ماجيستر** ☐ **دكتورا** ☐

التخصص:

علم المكتبات ☐ **تخصص أخر** ☐ **يرجى ذكره**

...

الرتبة:

ملحق بالمكتبات الجامعية ☐ **محافظ** ☐ **محافظ رئيسي.**

الوظيفة التي تشغلها بالمكتبة:

رئيس مصلحة ☐ **مدير المكتبة الجامعية** ☐

وظيفة أخرى:...

الأقدمية بالمكتبة:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة منتوري قسنطينة

كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية

قسم علم المكتبات

إستمارة إستبيان

في إطار إعداد رسالة ماستر تكنولوجيا جديدة وأنظمة معلومات في علم المكتبات بعنوان:

إستخدام الخدمات المكتبية الإلكترونية من طرف الأساتذة والباحثين:دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بمدينة قسنطينة

نرجو من سيادتكم ملء هذه الإستمارة بعناية، وإفادتنا بالمعلومات اللازمة، كما نعلمكم بأن المعلومات المقدمة من طرفكم لن تستعمل إلا لأغراض البحث العلمي.

من إعداد الطالبتان:

صدقي وسيلة

عوشاش أسماء

تحت إشراف الأستاذ:

د.غانم نذير

ملاحظة:يرجى الإجابة على الأسئلة بإستعمال علامة(X)

إستمـــــــــــــــارة خاصـــــــــــــــة بالأساتـــــــــــــذة

المحور الأول: الخدمات الإلكترونية و مردودية إستخدامها على الأساتذة والباحثين:

س1:هل تستعمل الحاسوب؟

نعم ☐ **لا** ☐

- إذا كانت الإجابة بنعم أين تستخدمه؟

في المنزل ☐ **في مكتبة مؤسستكم التعليمية** ☐

مقاهي الأنترنت ☐

أماكن أخرى: ....

....

س2:في حالة إستعمالك لوسائل الإتصال الإلكترونية لتداول المعلومات العلمية والتقنية ماهي أسباب إستعمالك لهذه الوسائل؟

سرعة الحصول على المعلومات ☐

حداثة المعلومات ☐

طبيعة العمل ☐

أسباب أخرى: ....

....

س3:ما وسيلة الإتصال الإلكتروني التي تستخدمها؟

البريد الإلكتروني ☐ **الإبحار في شبكة الانترنت** ☐

مجموعة النقاش ☐ **المحاورة المباشرة(CHAT)** ☐

وسائل أخرى:...

....

المحور الثاني: إستخدام الأساتذة والباحثين للخدمات المكتبية الإلكترونية:

س5:ماهي وتيرة مواكبتك على مكتبة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية في القيام بنشاطاتك البحثية والعلمية؟

دائما ☐ **أحيانا** ☐ **نادرا** ☐

س6:في حالة إستعمالك لمكتبة الكلية ما الخدمات التي تفضلها؟

تقليدية تستلزم حضورك ☐

خدمات إلكترونية متاحة محليا ☐

خدمات إلكترونية متاحة عبر الأنترنت ☐

س8:هل تعتبر الخدمات الإلكترونية المقدمة بمكتبة الكلية ذات فعالية وكفاءة ولها أثر في تنمية القدرات البحثية والعلمية؟

نعم ☐ **لا** ☐

إذا كانت الإجابة بلا فما الأسباب في رأيك؟

....

....

المحور الثالث: تأثير التخصص على إستخدام الخدمات المكتبية الإلكترونية:

س9:ما سبب لجوءكم إلى الخدمات المكتبية الإلكترونية؟

نقص المراجع ☐

طبيعة التخصص ☐

أسباب أخرى: ....

....

....

س10:هل تلبي الخدمات الإلكترونية كافة إحتياجاتكم العلمية والبحثية؟

نعم ☐ **لا** ☐

في حالة الإجابة بلا:ماهي الأسباب؟

....

....

س11:في رأيك هل تعتبر بأن الخدمات المكتبية الإلكترونية بالأمر الضروري؟

....

....

س12:ما هي الصعوبات التي تواجهك في إستعمال الخدمات المكتبية الإلكترونية؟

....

....

....

البيانات الشخصية

التخصص:

الكلية:

القسم:

الرتبة:

☐ **أستاذ مكلف بالدروس** ☐ **أستاذ محاضر**

☐ **أستاذ التعليم العالي** ☐ **أستاذ مساعد**

الملخص

يهدف هذا البحث إلى إبراز أهمية استخدام الخدمات المكتبية الإلكترونية بالمكتبات الجامعية باعتبارها جزءا أساسيا وهاما ضمن المنظومة الخدماتية للمكتبات الجامعية.وكذا تبيان فعالية مردوديتها على المستفيدين (الأساتذة الباحثين) مع إبراز مهام المكتبي في سياق هذه الخدمات و مدى مساهمته في تقديم الخدمة وبثها للمستفيدين. وتهدف أيضا إلى كشف حقائق تخص الوضع الراهن بمكتبة كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية.

بداية تناولنا الموضوع من الجانب النظري حيث تطرقنا إلى مفهوم الخدمات المكتبية الإلكترونية وما يرتبط بها من تداعيات وتأثيرات على الأساتذة الباحثين،والمكتبات الجامعية.

وقد كشفت هذه الدراسة المطبقة على عينة 12 مكتبي و94 أستاذ باحث بكلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية بأن المكتبة الجامعية المدروسة لم تصل بعد إلى مستوى تقديم عرض لخدماتها، بسبب ضعف المحتوى المعلوماتي والخدماتي. و عليه، خلصت الدراسة إلى جملة من الإقتراحات تتعلق بضرورة توحيد وإرساء قواعد التعاون بمكتباتنا الجامعية ،بشكل يؤدي إلى تحسين و تطوير الخدمات المقدمة، لا سيما تلك التي تتطلب ترسيخ مبدأ التعاون و تشاطر الموارد مثل خدمة الفهارس المشتركةو الخدمات المرجعية الإفتراضية المشتركة، و هو ما يتطلب إنشاء بوابة موحدة لمكتباتنا الجامعية لتقديم هذه الخدمات في شكل شباك موحد.

الكلمات المفتاحية:

الخدمات الإلكترونية، المكتبات الجامعية،الأساتذة و الباحثين،جامعة متنوري قسنطينة،كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية.